

Conditions

Les conditions générales de vente de BudgetAir.be

1. Champ d'application

Tout en jouissant des mentions légales (la loi belge du 16 février 1994 concernant le contrat de l'organisation et de l'intermédiaire de voyages) régissant l'accord entre BudgetAir.be et le client, ce dernier étant toute personne se rendant sur le site internet www.BudgetAir.be pour y effectuer une réservation, s'appliquent à l'accord entre BudgetAir.be et le client également les conditions générales de vente, à l'exclusion d'éventuelles conditions générales et/ou spécifiques du client.

2. Information

Le client accepte d'avoir lu et approuvé les informations ci-dessous de la part de BudgetAir.be avant d'avoir souscrit au contrat de vente

- a) toute information générale concernant les passeports et visa ainsi que les formalités de soins médicaux qui sont de grande importance et nécessité pendant voyage et séjour. Les voyageurs de nationalité non-belge sont priés de s'informer auprès des institutions adéquates sur les formalités à remplir avant de partir ;
- b) toute information concernant la souscription à et le contenu d'une assurance annulation et/ou assistance;
- c) les informations et mentions légales qui précèdent toute souscription de contrat et qui sont à transmettre sans faute au voyageur.

3. L'accord

L'accord entre BudgetAir.be et le client s'accomplit du moment où le client a parcouru la procédure de réservation et a reçu de la part de BudgetAir.be une confirmation de sa réservation effectuée. Si le client ne reçoit pas, dans les 15 minutes après avoir parcouru l'entière procédure de réservation, ladite confirmation de réservation, le client doit impérativement contacter le service client BudgetAir.be par téléphone. Une réservation ne sera garantie que du moment où elle est confirmée par BudgetAir.be et a été payée intégralement par le client.

La personne qui effectue la réservation doit impérativement être majeure(18 ans ou plus).

BudgetAir.be propose différents moyens de paiement. Au cours de la procédure de réservation le client peut choisir son mode de paiement souhaité. Certaines destinations de BudgetAir.be requièrent un mode de paiement autre que la carte de crédit. Cette réglementation a été mise en place à cause du risque de fraude de carte de crédit qui est plus élevé pour certaines destinations. Dans votre propre intérêt, mais également dans celui de BudgetAir.be nous vous demandons donc de bien vouloir choisir un autre mode de paiement pour les destinations concernées. Si votre destination représente une destination à risque, vous recevrez un email à l'adresse indiquée vous demandant de choisir un autre mode de paiement. Si vous ne renouvelez pas votre paiement, votre billet d'avion ne vous sera pas transmis. Si votre nouveau paiement n'est pas effectué dans les délais prévus, votre réservation sera annulée automatiquement sans que le client puisse réclamer une indemnisation quelconque de la part de BudgetAir.be.

Lors de réservations sur des lignes régulières, le client recevra deux e-mails, le premier étant la confirmation de réservation reçu par le client dans les 15 minutes après avoir parcouru l'entière procédure de réservation sur le site internet. Le deuxième e-mail parvient au client dans les 48 heures après réception du paiement et contient la confirmation de l'émission du billet d'avion. Si le client ne reçoit pas ce deuxième e-mail pourvu du numéro du billet d'avion électronique, le client doit impérativement contacter le service client de BudgetAir.be dans les meilleurs délais.

Lors de réservations sur des compagnies à bas coûts, le client recevra un seul e-mail. Les réservations sur les compagnies à bas coûts se font sur le site internet. Toute modification ou annulation de réservation se fait impérativement auprès de la compagnie concernée même. Les réservations sur les compagnies à bas coûts effectuées sur le site internet de BudgetAir.be sont reconnaissables au moment de la confirmation de réservation reçue sous forme de courrier électronique par l'acheteur après la finalisation de sa réservation en ligne. Cette confirmation donne le statut de votre réservation de votre billet d'avion sur une compagnie à bas coûts. Cette confirmation constitue également votre preuve de réservation et c'est le document qui sert à l'enregistrement auprès de la compagnie à bas coût à l'aéroport. Les compagnies aériennes à bas coûts appliquent souvent des conditions de bagages spécifiques. Nous vous recommandons de vous renseigner sur la réglementation de bagages concernant la taille, le poids et le nombre de bagages autorisés directement auprès de votre compagnie aérienne. Pour tous les autres types de services, les conditions générales du prestataire s'appliquent. Ces conditions sont disponibles directement auprès du prestataire.

Les voyages aux États-Unis sont soumis à des conditions spécifiques.

Depuis le 12 janvier 2009, dans le cadre du programme Visa Waiver, tous les voyageurs sont obligés de solliciter un permis de voyage électronique avant de monter à bord d'un avion ou bateau ayant comme destination les États-Unis. Toutes les informations utiles concernant ces conditions spécifiques se trouvent sur <http://www.cbp.gov/xp/cgov/travel/>. La demande dudit document peut se faire en ligne, notamment sur le site web de la ESTA: <https://esta.cbp.dhs.gov>.

Article 4: Droit de rétractation

BudgetAir.be rappelle que le Client ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat qui est effectué par le site web. Bien qu'en vertu du Livre VI article 47, § 1 du Code de Droit Économique du 31 mai 2014 le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendrier au minimum pour renoncer à un contrat à distance, sans pénalités et sans indication de motif, ce droit de rétractation ne s'applique néanmoins pas aux achats conclus via le site web.

Conformément au Livre VI article 53, 12° du Code de Droit Économique du 31 mai 2014, cette disposition ne s'applique pas aux ventes à distance de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport, de location de voitures, de restauration et de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique. C'est pourquoi le délai de réflexion de quatorze jours calendrier au minimum ne s'applique pas aux services de transport, d'hébergement et de loisirs, et aux voyages.

Cette exception pour le secteur touristique a été dictée par la spécificité des services fournis dans ce secteur et est en conformité avec la directive européenne concernant la vente à distance, qui prévoit également une exception pour les services de transport, d'hébergement et de loisirs, et les voyages.

5. Prix et paiement

Le prix affiché sur le site internet est le prix final et comprend la TVA, toutes les autres taxes et frais de dossier supplémentaires qui sont à payer impérativement par le client. Les frais qui ne sont pas à payer obligatoirement par le client mais qui dépendent de la propre volonté d'achat du client (comme par exemple les frais complémentaires d'une assurance voyage ou billet d'avion) ne sont pas compris dans le prix de base affiché mais seront mentionnés au cours de la procédure de réservation.

Le montant de taxes de rétribution à payer aux institutions gouvernementales étrangères sur place ne sera pas compris dans le prix affiché mais le montant exact de ces frais complémentaires éventuels au moment de la réservation sera communiqué au client dans les meilleurs délais.

Le prix affiché est uniquement valable pour le vol et horaires affichés, toute modification d'itinéraire et/ou horaire peut entraîner une modification de prix. Le prix affiché n'est valable qu'au moment de la consultation et/ou réservation directe même, et des modifications de prix ou de disponibilité au moment de la réservation finale ne peuvent donc pas être exclues.

Les prix affichés sont uniquement d'application sur le transport depuis l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport d'arrivée. Le transport du chemin entre les aéroports différents et entre l'aéroport et la ville de destination ne sont pas compris dans le prix, sauf si mentionné expressément.

La totalité de la somme due doit impérativement être payée sur le compte de BudgetAir.be dans les 24 heures après confirmation de la réservation effectuée.

Si, pour des raisons spécifiques liées à certaines compagnies aériennes, le paiement est à effectuer obligatoirement dans un délai inférieur à 24 heures l'acheteur recevra un e-mail et devra effectuer le paiement dans le délai prévu.

En cas de non paiement, la réservation ne sera pas clôturée ni confirmée, sans que le client puisse revendiquer une indemnisation quelconque auprès de BudgetAir.be

Le prix contractuellement convenu peut être augmenté ou réduit en fonction d'un changement de taux de change applicable sur le voyage réservé, des frais de transport, y compris les frais de carburant, des suppléments des compagnies de transport, des taxes et suppléments de certains services complémentaires, les impôts hôtels...

BudgetAir.be informera son client par courrier ou par e-mail en utilisant l'adresse e-mail utilisée par le client pour effectuer la réservation d'une modification de prix avant son départ. En cas d'une augmentation de prix et que le montant du ne sera pas payé dans un délai de 24 heures après notification, la réservation sera annulée sans que le client puisse revendiquer une indemnisation quelconque auprès de BudgetAir.be.

6. Horaires

Les horaires, numéros et itinéraires de vols transmis au client lors d'une réservation en ligne sont toujours sous réserve de modifications et ne peuvent pas être garantis par BudgetAir.be. BudgetAir.be s'engage à mettre tous les moyens en place pour transmettre à ses voyageurs les modifications d'itinéraire qui lui seront communiquées. Cette information s'effectuera uniquement par courrier électronique grâce à l'adresse courriel saisie par l'acheteur au moment de sa réservation en ligne. BudgetAir.be ne peut pas être tenu responsable de délais de réception de courriers électroniques émis de sa part.

Les modifications d'horaires, d'itinéraires ou de numéros de vol ne feront jamais l'objet d'une indemnisation quelconque de la part de BudgetAir.be.

Transmission de la réservation et autres modifications du client

Sauf si expressément mentionné, aucune transmission de la réservation à un tiers ne sera permise. Lorsque BudgetAir.be exprime expressément son accord d'une transmission, le voyageur transmettant et le tiers seront tenus responsable du paiement de la somme totale du voyage et des frais de transmission..

Dans le cas où le client demande une modification autre que prévue dans la transmission, les frais de modification reviennent entièrement au compte du client et seront à payer à BudgetAir.be. Il s'agit notamment de frais administratifs forfaitaires de €55 par billet d'avion.

Le nom de chaque passager doit correspondre exactement au nom qui figure sur le passeport. Si vous voyagez avec un billet d'avion pourvu d'un nom différent cela peut engendrer le refus de votre transport par la compagnie aérienne. Si vous remarquez, après réservation, que le nom indiqué est incorrect ou contient des fautes d'orthographe, vous êtes censés communiquer ces erreurs à notre service client par téléphone dans les plus brefs délais. BudgetAir.be ne peut pas vous garantir que la compagnie aérienne acceptera la modification de nom.

Le traitement des réservations effectuées en ligne est un processus entièrement automatisé. Le traitement des courriers électroniques et celui des réservations n'est pas un processus simultané. Ainsi, il est possible que les courriers électroniques nouvellement introduits soient traités après les réservations nouvellement effectuées. BudgetAir.fr ne peut pas être tenu responsable des conséquences si le courrier électronique qui contient des données correctes est traité après la réservations contenant des données erronées. Vous devez impérativement vérifier attentivement vos coordonnées saisies avant de confirmer votre réservation en ligne.

Lors d'annulation ou modification de vols sur des compagnies à bas coûts, vous devez contacter de votre propre initiative la compagnie aérienne à as coûts. Le numéro de téléphone de la compagnie aérienne concernée figure sur votre document de confirmation de réservation.

7. Annulation

Conditions générales

Le client a le droit d'annuler sa réservation à tout moment.

Toute annulation entraîne des frais au compte du client. À l'issue d'une réservation, sachez que des frais d'annulation ou de modification seront toujours appliqués. Il s'agit de frais d'annulation et/ ou de modification de la compagnie aérienne facturés par BudgetAir.be afin de pouvoir effectuer l'annulation ou les modifications. Nous facturons un forfait de €55 de frais de dossier par billet d'avion pour le traitement d'une annulation ou modification.

S'il est possible de changer ou d'annuler votre billet d'avion, vous devez prendre en compte que cela entraîne des frais. Ce sont entre autres les frais d'annulation et/ou modification qui sont imputés par la compagnie aérienne et une indemnisation administrative. Les frais de la modification et/ou annulation dépendent des conditions de la compagnie aérienne choisie et des conditions qui sont d'application au billet d'avion sélectionné. BudgetAir.be vous rappelle que les frais de la modification et/ou annulation peuvent atteindre 100 % du prix du billet d'avion. Dans certains cas, ces frais peuvent même être plus élevés si la classe tarifaire qui s'appliquait à l'époque de votre sélection n'est plus disponible. Au cas où vous ne faites pas ou pas partiellement usage de votre billet et qu'une restitution peut être réclamée auprès de la compagnie aérienne, si vous ne voulez pas faire usage de cette possibilité, BudgetAir.be pourra réclamer de votre part restitution éventuelle après environ 11 mois. Après que BudgetAir.be a réclamé la restitution auprès de la compagnie aérienne, vous disposez de 12 mois pour la réclamer auprès de BudgetAir.be. Dans ce cas, BudgetAir.be vous enverra un voucher à concurrence de la valeur de la restitution moins les frais d'administration qui sont d'application. Avec ce voucher vous recevez une réduction sur votre prochaine réservation chez BudgetAir.be. BudgetAir.be facture une indemnisation administrative de 55 € par billet pour le traitement d'une modification ou annulation, et la réclamation d'éventuelles restitutions. Un voucher a une durée de validité de 1 an.

Si le client a contracté une assurance annulation et que la cause de l'annulation fait partie des conditions de remboursement de cette assurance, il devra payer les frais de dossier ainsi que la cotisation de l'assurance annulation contractée, mais les frais du billet seront remboursés à 100%. Pour les billets non-remboursables (les frais d'annulation sont équivalents à la somme totale (100%) du prix original du billet) l'assurance d'annulation remboursera 70% du montant payé.

Les frais de dossier et autres charges supplémentaires qui s'appliquent à votre réservation ne peuvent pas être restitués. La somme à restituer sera remboursée à l'acheteur dès que BudgetAir.fr aura reçu ladite somme de l'agence d'assurance.

Dans le cas où le client n'a pas souscrit à une assurance annulation ou que les circonstances d'annulation ne répondent pas aux conditions de l'assurance annulation, le client n'a aucun droit à une indemnisation. L'annulation peut uniquement être sollicitée par l'acheteur de la réservation.

Les annulations transmises après les heures de bureau ne seront traitées que le lendemain (jours ouvrables).

À part les conditions générales concernant les annulations, sont d'application aux annulations de vols de compagnies régulières, de voitures de location ou d'hôtels les conditions suivantes.

Annulations de vols sur les compagnies de lignes régulières

Les annulations de billets de vols sur les compagnies de lignes régulières sont à transmettre à l'aide d'un formulaire d'annulation électronique. Si vous souhaitez annuler votre billet d'avion réservé sur une compagnie aérienne régulière 7 jours avant le départ, vous devez également contacter le service client de BudgetAir.be par téléphone.

Le formulaire d'annulation se trouve sur le site internet www.BudgetAir.be sous la rubrique 'service client' mais peut également être actionné grâce à l'hyperlien qui figure dans votre confirmation de réservation électronique. Le formulaire est également disponible en ligne sous la rubrique 'service client'. La procédure à suivre lors d'une annulation commencera après que vous ayez envoyé le formulaire d'annulation. Vous recevrez plusieurs courriers électroniques qui sont à lire attentivement.

Dès que vous avez accepté la totalité des frais applicables, la procédure d'annulation commencera officiellement. La somme à rembourser vous sera transférée dès que BudgetAir.be aura reçu ladite somme de la compagnie aérienne concernée. La somme à rembourser sera transférée à l'acheteur dès que BudgetAir.be aura reçu le montant dû de la part de la compagnie d'assurance. Cette procédure peut prendre 2 à 3 semaines, voire même 6 à 12 mois dans certains cas. La demande d'annulation du billet doit avoir été actionnée au maximum un an après la date de départ, sinon le billet d'avion ne sera plus valable et le remboursement ne pourra pas s'effectuer.

Aucune restitution pourra avoir lieu au cas où la compagnie aérienne annule ses vols ou modifie ses horaires. Les exceptions sont fixées par la compagnie aérienne. BudgetAir peut agir en tant qu'intermédiaire et facture dans ce cas les prestations.

Lors d'annulation ou modification de vols sur des compagnies à bas coûts, vous devez contacter de votre propre initiative la compagnie aérienne à ses coûts. Le numéro de téléphone de la compagnie aérienne concernée figure sur votre document de confirmation de réservation. Aucun remboursement ne s'effectuera dans le cas où la compagnie aérienne annule ses vols ou modifie ses horaires de vol. Les exceptions sont fixées par la compagnie aérienne même. BudgetAir peut agir en tant qu'intermédiaire et facture dans ce cas les prestations.

Vous avez droit à un remboursement : REFUND PROTECT

En tant que client ayant effectué une réservation chez nous et sélectionné l'option « Refund Protect », nous vous rembourserons toute réservation inutilisée si vous ne pouvez pas assister à l'événement réservé en raison de l'une des circonstances spécifiées dans le lien ci-dessous. Vous devez également avoir fait une demande de remboursement et fourni les informations nécessaires pour appuyer votre demande, comme indiqué dans le lien ci-dessous.

[Cliquez ici pour en savoir plus sur Refund Protect](#)

CE N'EST PAS UNE POLICE D'ASSURANCE. Refund Protect est une extension facultative de nos conditions générales de vente et d'échange et donne droit à un remboursement dans certaines circonstances bien définies décrites dans le lien ci-dessus.

La location de voitures

L'annulation de votre voiture de location s'effectue à l'aide du formulaire d'annulation électronique dont le lien se trouve sur votre confirmation de réservation. Les frais d'annulation sont mentionnés dans le document qui précise les détails sur la confirmation de réservation de la voiture de location. Les annulations transmises après les heures de bureau ne seront traitées que le lendemain (jours ouvrables). BudgetAir.be facturera un forfait de €25 pour chaque modification de réservation de voiture de location, ce qui est mentionné dans les informations que le client reçoit lors de la confirmation de réservation.

Réservations d'hôtel

L'annulation de votre réservation d'hôtel s'effectue en envoyant un courrier électronique à info@BudgetAir.be. Votre annulation sera effectuée conformément aux conditions indiquées sur votre document de confirmation de réservation. Les annulations transmises après les heures d'ouverture de notre bureau seront traitées le lendemain (uniquement pendant les jours ouvrables). Lors de modification et non d'annulation de la réservation, BudgetAir.be facturera un forfait de €25 pour chaque modification de réservation d'hôtel.

8. Responsabilité juridique de BudgetAir.be

En fonction des lois applicables et les conditions d'exclusion de responsabilité, BudgetAir.be, en agissant en tant que prestataire de voyages, ne peut, selon le droit belge du 16 février 1994 régissant le contrat de l'organisation et de l'intermédiaire de voyages, être tenu responsables d'une prestation mauvaise ou absente concernant le voyage ou le vol en raison de circonstances, directes ou indirectes, liées à l'organisation de voyages ou la compagnie aérienne.

9. Clause de non-responsabilité

Le client accepte et déclare, en approuvant des conditions générales ci-dessus, approuver de la clause de non-responsabilité, affichée sur le site internet www.BudgetAir.be.

10. Vie privée

Lors de toute réservation, le client doit impérativement nous transmettre ses données personnelles. À chaque accord conclu entre BudgetAir.be et le client s'appliquera la déclaration de confidentialité, qui est également affichée sur le site internet www.BudgetAir.be et que le client a lu et approuvé tacitement par la présente.

Le contrat entre BudgetAir.be et le client sera archivé de façon digitale et ne pourra être accédé par des tiers.

11. Réclamation – droit appliqué – cour responsable

Si vous n'êtes pas à satisfait à 100% de notre service, veuillez nous contacter par courrier électronique au info@BudgetAir.be ou par courrier au siège social de BudgetAir.be. Vous recevrez un accusé de réception de BudgetAir.be dans les 14 jours et vous serez informé de la procédure à suivre. Votre réclamation doit impérativement s'introduire auprès de BudgetAir.be au maximum un mois après votre voyage/vol. Ce délai est impératif et aucune indemnisation ne pourra être revendiquée après ce délai.

Si votre réclamation n'est pas traitée selon vos souhaits, vous pouvez introduire une plainte auprès de la Commission de Litiges Voyages (siège social et secrétariat sis à 1000 Bruxelles, SPF, PME., Classes Moyennes et Énergie North Gate III, Blvd du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles; tel.: 02/277.62.15 ; fax : 02/277.91.00), ou introduire une procédure juridique auprès du tribunal populaire.

La procédure d'arbitrage de la Commissions de Litiges Voyages sera gérée selon le règlement de litiges de la Commission de Litiges Voyages et ne pourra être introduite après qu'aucune solution intermédiaire satisfaisante n'a pu être trouvée dans les 4 mois suivant la fin ou la fin prévue du voyage (ou prestation de service qui a conduit au litige) . Les litiges qui font l'objet de dommages physiques ne pourront être tranchés que par un tribunal.

Dans le cas où l'une des parties concernées opte pour une procédure juridique, uniquement les tribunaux de l'arrondissement judiciaire d'Anvers pourront recevoir les litiges entre BudgetAir.be et le client, BudgetAir.be toujours jouissant de son droit d'introduire des litiges auprès de tribunaux de l'arrondissement judiciaire de la ville ou du siège social du client.

À tout accord entre BudgetAir.be et le client s'applique le droit belge.