



Conditions Générales de Ventes

Les présentes conditions générales de ventes régissent les prestations fournies par la société DTCCom sprl au travers de sa marque Mystery Travel.

DTCCom est une société de droit belge au capital social de 18.600,00 euros dont le siège est situé à la rue de Paris numéro 6 à 1350 Orp-Jauche.

DTCCom sprl est enregistré sous le numéro d'entreprise 0527 927 547 au Registre du Commerce de la Banque Carrefour des Entreprises. Le siège d'exploitation de Mystery Travel est situé à Torsinplein 12 à 3300 Tienen.

Mystery Travel a souscrit une assurance responsabilité civile auprès d'AXA Insurance (n°010.730.398.836).

Mystery Travel propose les offres présentées sur le site www.mystery-travel.be et les commercialise auprès de toute personne ayant expressément déclaré- en cochant la case prévu à cet effet – avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les descriptifs, proposés sur le site www.mystery-travel.be.

Les caractéristiques personnalisées des services achetés par les clients sont présentées dans chaque devis. Toutes les caractéristiques répondent néanmoins à chaque fois au concept de la marque, c'est-à-dire la préservation totale ou partielle de la destination, du package et des activités. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un service est de la seule responsabilité du client.

• Conditions particulières de vente de Mystery Travel

Article 1: PRIX

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA comprise. Pour chacun de nos voyages, il est indiqué tout ce qui est compris et non compris dans le prix correspondant. A la confirmation du devis, le prix est ferme, définitif et en euros. Seules les prestations mentionnées explicitement dans le descriptif du voyage font partie du forfait. Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage) les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.), les frais de vaccination, visa, les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le descriptif du voyage, les excédents de bagages, les boissons au cours des repas si elles ne sont pas mentionnées, les hausses carburant, ainsi que d'éventuelles taxes gouvernementales. Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées. Le montant de ces taxes ne pourra être modifié par Mystery Travel moins de 15 jours avant le départ. Les prix appliqués par les compagnies aériennes concernant les kilos supplémentaires de bagages, les extras disponibles à bord (nourritures, boissons, magazines...) ne sont pas compris dans le prix des prestations commercialisées par Mystery Travel. Toutes les dégradations subies ou la perte éventuelle des bagages seront uniquement de la responsabilité de la compagnie aérienne.

Article 2 : PAIEMENT

1. Conditions de paiement

Les prestations achetées sur le site www.mystery-travel.be doivent être payées selon le calendrier et les modalités ci-dessous.

→Si la réservation est faite plus de 60 jours avant le départ :

-60% de la somme totale au moment de la réservation puis 40 %, au plus tard, 30 jours avant le départ. Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes.

→L'intégralité (100%) en une seule fois au moment de la réservation.

- Si la réservation est faite moins de 60 jours avant le départ : 100% de la somme totale est à payer au moment de la réservation.

En outre, Mystery Travel se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations

2. Mode de paiement

Dès l'envoi de votre formulaire complété sur le site, vous recevez dans les 3 à 5 jours ouvrables un devis détaillé des prestations de voyage ainsi que le prix total de votre expérience mystère.

Dès confirmation du devis de votre part, vous recevez par mail une invitation au paiement de votre facture, Le mode de paiement peut se faire par virement bancaire ou paiement en ligne via PayPal.

Article 3: FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Les voyageurs doivent être munis, soit d'un passeport en cours de validité pour certains pays, soit d'une carte nationale d'identité valide. Les mineurs non accompagnés par leurs parents ne pourront s'inscrire.

L'accomplissement des formalités incombe au client. Pour des possibilités de modifications, le client se fera reconfirmer les formalités obligatoires, avant son départ. Le séjour ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant, par suite de non présentation des documents en cours de validité (passeports, visas,...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée.

Article 4: PRESTATIONS HOTELIÈRES

Lors de l'inscription, il sera tenu compte des chambres que désirent les voyageurs : chambre à grand lit, à deux lits d'une personne sans que nous n'ayons l'entière certitude de pouvoir l'imposer à l'hôtelier. Classification de l'hôtel: Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie aux normes locales du pays d'accueil. De plus, Mystery Travel ne pourra être tenu responsable si le client doit verser des taxes locales supplémentaires imposées par les autorités locales de certains pays. Ces taxes sont à verser directement sur place, dès l'arrivée du client, soit en monnaie locale soit en US dollar.

Article 5: ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

Les règles ci-dessous concernent les modifications ou annulations qui sont le fait de la seule volonté du client après réservation et paiement d'une des expériences proposées sur le site www.mystery-travel.be.

1. Conditions d'annulation

Des frais d'annulation sont dus dès lors que la réservation est définitive. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société DTCom sprl par mail ou courrier. La date du cachet de la Poste ou la date de réception courriel sera la date retenue pour l'annulation. En cas d'annulation de votre voyage, les montants des frais à votre charge seront les suivants :

a. Pour les prestations terrestres (Séjours Mystères en voiture)

- Plus de 60 jours avant le départ : 10% du prix du voyage hors assurances par personne (avec une retenue minimum de 100 € par personne)

- De 59 à 31 jours avant le départ : 20% du prix du voyage hors assurances par personne (avec une retenue minimum de 200 € par personne)

- De 30 et 21 jours du départ : 40% du prix du voyage hors assurances par personne

- De 20 et 15 jours du départ : 60% du prix du voyage hors assurances par personne

- De 14 et 8 jours du départ : 75% du prix du voyage hors assurances par personne

- A 7 jours ou moins du départ : 100% du prix du voyage hors assurances par personne

b. Pour les prestations aériennes (City trips et Séjours Mystères)

Sans assurance annulation, les prestations aériennes, ne pourront être remboursées. Les frais d'annulation sont des montants minimums, sous réserve d'obtenir tous les remboursements pour chacune des prestations inscrites dans le devis et la facture adressés au client. Le client ne pourra demander le remboursement des sommes restants dues si Mystery Travel n'obtient pas ces mêmes remboursements de la part de ses partenaires et / ou prestataires.

Exemple (vol, location de voiture, guide, hôtel, chauffeur, restaurants, activités, visites, les surprises organisées par Mystery Travel... etc.)

2. Frais de modification

Les éventuelles modifications de la commande par le client, ne pourront être prises en compte par Mystery Travel que dans la limite de ses possibilités et à condition d'être notifiées par courrier électronique avec accusé de réception ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Mystery Travel 8 jours au moins avant la date prévue pour l'exécution de la première prestation.

Plus de 30 jours avant le départ : 25 € par personne

Entre 30 et 21 jours du départ : 50 € par personne

Entre 20 et 8 jours du départ : 80 € par personne

A ces frais s'ajoutent les modifications tarifaires appliquées par les différents prestataires en fonction de la date du séjour. Ces modulations tarifaires seront communiquées au client avant toute modification.

NB: pourront être considérées comme des annulations (voir conditions d'annulations infra), certaines demandes de modifications écrites suivantes :

Une modification d'aéroport de départ

Une modification des dates de départ et d'arrivée

Annulation de prestations

Exception : toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe ou modification de civilité entraîneront uniquement les frais éventuels demandés par le prestataire. Attention, dans le cas de vols réguliers, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du rachat du billet A/R.

3. Précisions complémentaires

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toutes les places d'avion à l'aller comme au retour. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.

Mystery Travel s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues. Ne sauraient engager la responsabilité de Mystery Travel: Toute prestation souscrite par le client en dehors du séjour facturé par Mystery Travel. Toute modification du séjour à l'initiative du client sur place. En cas d'annulation du voyage, les assurances, frais de dossier ne sont jamais remboursables. Mystery Travel informe le client dans le devis de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation voir article 6 des présentes conditions. En cas de non-présentation à l'Aller sur un vol régulier, Mystery Travel ne pourra maintenir les autres prestations que si le client lui en fait demande expresse par écrit dans les 24 heures suivant le départ initialement prévu. Il reste néanmoins possible que la compagnie aérienne annule le billet Retour.

Dans ce cas, le client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller et retour, sous réserve de disponibilité. Mystery Travel fera alors tout son possible pour garantir les autres prestations. Les frais engendrés par l'achat d'un nouveau billet aérien restent à la charge du client. Aucun remboursement ne pourra être consenti suite à des prestations non consommées du fait de la non présentation du client lors du départ initialement prévu (nuits d'hôtels, repas). Si une arrivée tardive devait engendrer pour Mystery Travel des frais supplémentaires (tels que par exemple l'organisation d'un nouveau transfert) ces frais resteront à la charge du client. Si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le bon de commande, a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ.

Article 6: ASSURANCES

Mystery Travel recommande vivement à ses clients de souscrire une assurance couvrant les risques spécifiques aux voyages tels que : maladies, accidents, catastrophes naturelles, rapatriements sanitaires etc. Nos conseillers sont à votre disposition pour vous proposer une gamme d'assurances et vous orienter dans votre décision, en fonction des garanties et du prix de l'expérience. En cas de sinistre, avant ou pendant le voyage, il vous appartient de nous contacter au préalable, puis d'ouvrir sans tarder un dossier d'assurance afin de déclencher la procédure adaptée.

Article 7: RÉCLAMATIONS

Le voyageur doit communiquer tout manquement sur place, aux prestataires de services concernés. Il est également obligé de confirmer sa réclamation par recommandée, au plus tard un mois après la fin du voyage et ce à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages. Si la réclamation est adressée à plusieurs prestataires de services mais porte en même temps sur les services de Mystery Travel, la réclamation doit en tout cas être également adressée à DTCom SPRL. Une réclamation adressée uniquement aux autres parties concernées n'a pas de suite utile.