



Conditions Générales

Beautiful Britain applique les conditions générales de la commission litige voyages.

Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation et d'intermédiaire de voyages.

Article 2: Promotion

- §1. Les informations contenues dans la brochure de voyage engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que
 - a) Les modifications de ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur par écrit avant la conclusion du contrat. La brochure/site doit le mentionner de façon claire.
 - b) Les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat
- §2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, tout ou une partie de sa promotion de voyages.

Article 3: Information à charge de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages.

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyage sont tenus :

- §1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer aux voyageurs par écrit
 - a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de l'(des) ambassade(s) ou consulat(s) concerné(s) ;
 - b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et / ou assistance c) les conditions générales particulières applicables au contrat ;
- §2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :
 - a) les horaires, les lieux des escales et des correspondances ainsi que, si possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur ;
 - b) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, de fax et/ou adresse e-mail, soit la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages ;
 - c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour. Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4: Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5: formation du contrat

- §1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
- §2. Le contrat d'organisation de voyage prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyage, par l'entreprise ou non de l'intermédiaire de voyage qui, dans ce cas, agit au nom de l'organisateur de voyages. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6: Le prix

- §1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si les conditions particulières en prévoient expressément la possibilité, pour autant que la révision soit consécutive aux variations
 - a) des taux de change appliqués au voyage, et/ou
 - b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
 - c) des redevances et taxes afférentes à certains services. Il faut, dans ce cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.
- §2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédents le jour du départ
- §3. Si la majoration excède 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

Article 7: Paiement du prix

- §1. Sauf convention expresse contraire, le voyageur paie, à titre d'acompte, à la signature du bon de commande, une fraction du prix global au total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage
- §2. Dans le cas où le voyageur resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, après avoir été mis en demeure de manière légale, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages aurait le droit de résilier de plein droit le contrat qui le(s) lie à celui-ci et de mettre les frais à charge de voyageur.
- §3. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde du prix au plus tard un mois avant la date de départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et / ou les documents de voyage

Article 8: Cessibilité du voyage à un tiers

- §1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant la date départ.
- §2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix total du voyage et des frais de la cession.

Article 9: Autre modification par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

Article 10: Modification avant le départ du fait du Tour Operator (organisateur de voyages)

- §1. Si avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat le voyageur le plus rapidement possible, en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
- §2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
- §3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
- §4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11: Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

- §1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre : - soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément ; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais ; - soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.
- §2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat sauf: Si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat, nécessaire à l'exécution de celui-ci, n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai qui y était prévu, au moins 15 jours civils avant la date de départ ; Si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles,

indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12: **Non exécution partielle ou totale du voyage**

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant partie du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyage prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.
2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13: **Résiliation par le voyageur**

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyage et/ou l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement dans les conditions particulières ou dans le programme, mais il ne peut s'élever qu'à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14: **Responsabilité de l'organisateur de voyages**

1. L'organisateur de voyage est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.
2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences des ses préposés et représentants agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que ses propres actes et négligences.
3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat d'organisation de voyages, la responsabilité de l'organisateur de voyages est exclue ou limitée conformément à cette convention.
4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

Article 15: **Responsabilité du voyageur**

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et/ou à leurs représentants, par sa faute ou la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16: **Procédure des plaintes**

Avant le départ :

1. Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire de ou de l'organisateur de voyages Pendant le voyage :
2. Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée. A cet effet, le voyageur s'adressera dans l'ordre suivant à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages. Après le voyage :
3. Les plaintes, qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisantes, doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire et/ou auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17: **Procédure de conciliation**

1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule de conciliation de l'asbl Commission de Litiges de Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.
3. Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un " accord de conciliation ". Dès que les parties concernées ont rempli et ont signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie a payé un montant de 50 euros, la procédure de conciliation sera entamée.
4. Conformément à la procédure simple décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.
5. L'accord éventuel atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Article 18: **Arbitrage ou tribunal**

1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litige Voyages.
2. Pour des montants revendiqués à partir de 1250 euros, chaque partie défenderesse dispose d'un délai de 10 jours civils pour refuser, par lettre recommandée, une procédure d'arbitrage sollicitée par la partie plaignante, le litige pourra alors être traité par le tribunal ordinaire. En dessous de 1250, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.
3. Cette procédure d'arbitrage est réglée par un règlement des litiges, et ne peut être entamée que si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé dans une période de 4 mois à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.
4. Le collège arbitral, composé paritairement, rend, conformément au règlement des litiges, une sentence contraignante et définitive. Aucun appel n'est possible. Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général de la Commission de Litige Voyages : Téléphone : 02/2065237 (9h à 12h) Fax : 02/2065774 Boulevard du roi Albert II 16 ,1000 Bruxelles – E-mail : clv.gr@skynet.be

Conditions Particulières Beautiful Britain

Outre les conditions générales de la Commission Litige Voyages, Beautiful Britain applique ses conditions particulières.

Constitution et contenu du dossier

Constitution

A partir du moment où toutes les données sont dûment complétées et que vous avez validé et donné votre accord quant aux conditions générales et particulières de ventes, Beautiful Britain considère votre réservation comme étant ferme et définitive. En cas de modification(s) et/ou d'annulation, seules les conditions générales et particulières sont applicables. Une demande spéciale et une réservation sur demande sont aussi considérées comme des réservations définitives par Beautiful Britain. Après la constitution du dossier, le voyageur reçoit une confirmation écrite (par la poste ou par E-mail), éventuellement sous la forme d'une facture. Le voyageur doit vérifier que tous les données mentionnées sur le bon de commande sont correctes.

Pré réservation

Les pré-réservations sont des réservations de produits qui ne sont pas encore publiés pour la prochaine saison. Nous avons le droit pour ces voyages non-publiés d'y apporter des modifications (par exemple au niveau des horaires de vol, les dates, trajet, prestations, prix et conditions). Les pré-réservations sont traitées par ordre chronologique. Pour une pré-réservation, nous vous demandons un acompte de 50 € par personne. A partir du moment où les nouvelles offres sont en ligne, vous recevez une facture de réservation vérifier que tous les données mentionnées sur le bon de commande sont correctes. Vous pouvez, à ce moment, annuler ou modifier votre réservation dans les 5 jours. Ce délai passé, la réservation est définitive.

Durée du voyage

Pour les voyages où le transport est inclus, nous comptons les jours de transports comme des jours complets sur notre site. Ainsi le jour d'arrivée et le jour de départ comptent pour 2 jours. Dans ce cas, le séjour réel est plus court que ce qui est mentionné dans la brochure ou sur le site internet.

Montant du voyage

Tarifs

Les tarifs mentionnés dans la brochure ou sur le site de Beautiful Britain (www.beautifulbritain.be) sont indiqués par personne (pour les voyages en avion, les taxes d'aéroport sont comprises). Les tarifs sont valables avec une occupation minimale. Les réductions « enfant » ne sont jamais à additionner avec d'autre(s) réduction(s). Les lits bébé, coffres forts et les autres services additionnels doivent être réglés sur place en direct. Les prix de ces services sont mentionnés à titre indicatif. Ceux-ci peuvent varier en réalité. Les prix sont déterminés sur la base des tarifs, taxes connus au moment de publication et taux de change de £1.30. Si après ce date des changements tarifaires surviennent, Beautiful Britain a le droit de changer les tarifs et de facturer la différence au vacancier. En effet, les tarifs peuvent fluctuer durant la saison indépendamment de notre volonté.

Changement du montant du voyage

Beautiful Britain a le droit jusqu'à 20 jours du départ d'augmenter le montant du voyage suite aux variations des frais de transport. Si vous voyagez par vos propres moyens, Beautiful Britain peut augmenter le montant du voyage jusqu'à la date d'arrivée. L'augmentation peut être aussi due à la hausse des taxes et/ou du taux de change (cfr. Art.6 conditions generals).

Réserver et payer

Responsabilité

La personne qui réserve le voyage est responsable et pour sa propre personne et des autres voyageurs qu'il a inscrits lors de la réservation du dossier. Lorsqu'un client est mineur, il doit faire parvenir à Beautiful Britain une attestation légale l'autorisant à quitter le territoire. Celle-ci doit être signée par les parents ou le tuteur légal. Toute la gestion au sens large, à savoir la réservation, la gestion d'argent (les paiements) des voyageurs, le suivi administratif, l'organisation du voyage, se fait uniquement via le responsable du dossier.

Changement

A partir du moment où la réservation est fixe et définitive, vous pouvez, si vous le souhaitez, apporter une ou des modification(s) à votre réservation. Cette modification aura lieu moins de 28 jours avant le départ, un montant de 30€ vous sera facturé + le supplément de l'option rajoutée. Une modification peut uniquement être faite par le responsable de la réservation. Attention, une diminution des passagers payants est considérée comme une annulation «partielle» et renvoie donc aux conditions d'annulation.

Exceptions:

- pas de modification possible pour des vols du fait que le ticket est déjà émis
 - services spéciaux p.ex excursions, Tickets Military Tattoo, tickets theater,... ne peuvent pas être modifier.
 - les tickets Eurostar ne peuvent plus être modifier à partir de 15 jours avant le départ
 - les billets pour l'Eurotunnel peuvent être modifier jusqu'à 4 jours avant le depart moyennant il y a de la disponibilité
- Toutes les modifications qui ne sont pas faites par l'intermédiaire de Beautiful Britain peuvent résulter à des frais supplémentaires. Beautiful Britain ne peut pas être tenue responsables pour ces frais.

Annuler

Les annulations se font par écrit 3 jours après la prise de connaissance de votre annulation (décès, maladie,...). Que cette annulation soit entière ou partielle, vous devez tenir compte qu'en cas d'annulation, il y a toujours des frais. Il est possible de limiter ces frais en prenant une assurance annulation (si toute fois la raison d'annulation invoquée répond aux conditions de l'assureur). Beautiful Britain peut uniquement traiter votre annulation quand le responsable du dossier l'a effectuée par écrit. Un co voyageur n'est pas responsable et il ne peut lui-même rédiger la notification d'annulation.

Frais d'annulation

Ci-dessous vous trouverez un récapitulatif des frais d'annulation qui vous seront facturés (voir nos conditions générales). Si le contrat de voyage (la réservation) est annulé par le voyageur :

- Pour une annulation avant J-42 du départ (non compris), le montant de l'acompte vous sera réclamé
- Pour une annulation entre J-42 et J-28 (non compris) du départ, 35 % du montant total du séjour vous seront réclamés
- Pour une annulation entre J-28 et J-21 (non compris) du départ, 40 % du montant total du séjour vous seront réclamés.
- Pour une annulation entre J-21 et J-14 (non compris) du départ, 50% du montant total du séjour vous seront réclamés.
- Pour une annulation entre J-14 et J-5 (non compris) du départ, 75 % du montant total du séjour vous seront réclamés.
- Pour une annulation entre j-5 et le jour du départ (non compris), 90 % du montant total du séjour vous seront réclamés.
- Pour une annulation le jour même du départ ou après le jour de départ, le montant total de la facture vous sera réclamé

Exceptions:

- en cas où dans le voyage des vols sont inclus, les frais d'annulation seront 100% du ticket.
- les frais d'annulation des services spéciaux p.ex. tickets de vol ou de train, Military Tattoo, tickets theatre, etcetera ... seront 100% du ticket.

Payment

L'acompte représente 25% du montant total. Les frais, concernant les assurances et les frais de réservation, doivent être payés immédiatement, en même temps que l'acompte. Le solde restant dû doit être payé au plus tard 4 semaines avant le départ à Beautiful Britain. Quand vous réservez moins de 4 semaines avant le départ, vous devez immédiatement payer la totalité du montant demandé. (Acompte et Solde) Nous attirons votre attention sur le fait que si vous payez en retard, vous recevrez une lettre de rappel de la part de Beautiful Britain. Une fois celle-ci reçue, un délai supplémentaire de 5 jours vous sera octroyé. Si vous n'effectuez pas le paiement du montant demandé avant ce délai supplémentaire, votre dossier sera annulé et Beautiful Britain vous réclamera des frais d'annulation comme indiqués dans nos conditions de vente.

Documents de voyage

Les documents de voyage vous seront envoyés circa 15 jours avant le départ, à condition du payment du solde.

Formalités

Le voyageur doit avoir pris connaissance des informations relatives aux formalités nécessaires, communiqués par l'agence de voyages ou Beautiful Britain. Si vous êtes de nationalité belge, une carte d'identité en cours de validité suffit pour voyager en Grande-Bretagne. Pour les enfants de moins de 12 ans une preuve d'identité avec photo sont exigées (KIDS ID).

Si vous n'avez pas la nationalité Belge, vous devez toujours vous rendre dans l'ambassade du pays de destination afin de savoir si vous devez disposer d'un visa. Il appartient uniquement à votre responsabilité d'être en possession de tous les documents nécessaires à votre séjour.

Conditions Particulières pour des réservations par internet

Toutes les informations, descriptions et illustrations publiées sur le site sont fournies de bonne foi, sur base des renseignements dont nous disposons au moment de la rédaction. Si des modifications venaient à intervenir dans l'exploitation, les facilités, les services des produits proposés ou si le prix ne correspondent plus, Beautiful Britain communiquera dans les 48 heures le voyageur. Dans ce dernier cas Beautiful Britain et/ou le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité.

Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat

Contrairement à l'article 80 de la loi sur le commerce, vous n'avez pas le droit d'annuler en-deans les 7 jours. En effet, ceci n'est pas applicable pour les réservations sur internet sur www.beautifulbritain.be Votre réservation est toujours ferme et définitive.

Conformément à l'arrêté royal du 18 novembre 2002, les contrats relatifs aux services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs, sous certaines conditions, exclus du champ d'application les articles 79 et 80 de la loi de Juillet 14 1991 sur les pratiques du commerce et de l'information et la protection des consommateurs.

Réservations des services spéciaux

Pour les services spéciaux p.ex. Tickets Military Tattoo, tickets theater,... il faut tenir compte du fait que les bureaux de réservation demandent parfois une commission, ce qui rend le ticket env.25% plus cher. Mais Beautiful Britain vous garantit l'accès à l'événement de votre choix.

Réductions enfants

Celles-ci varient selon le logement, les hôtels, les services spéciaux et l'âge des enfants.

Les limites d'âge indiquées s'entendent à la date de l'arrivée dans le logement, hôtels,...

Les réductions enfants dans les logements et les hôtels sont valables pour des enfants qui partagent la chambre de 2 adultes.

Une chambre 2/4pers. est une chambre pour 2 pers. avec éventuellement de la place pour une 3ème et 4ème lit. Si occupée par 3 ou 4 personnes l'espace et le confort sont réduits mais en compensation vous recevez une réduction. Parfois l'hôtelier peut demander un supplément pour les repas des enfants.

Lit bébé

La plupart des établissements ont un nombre limité de petits lits en réserve. Vous devez toujours préciser lors de la réservation que vous souhaitez disposer d'un lit d'enfant. Vous évitez ainsi les mauvaises surprises à l'arrivée.

Parfois il faut payer un supplément sur place.

Préférences

Lors de la réservation de son voyage, le voyageur peut toujours indiquer une préférence (par ex. près de l'ascenseur, près de la piscine,... ou une chambre avec bain, balcon,...). Beautiful Britain transmettra cette préférence au prestataire de services concerné mais Beautiful Britain ne peut rien garantir.

Il se peut toutefois qu'une certaine préférence soit d'une telle importance pour le voyageur que la réservation ou non de son voyage en dépend. On parle alors d'une condition essentielle. Il est nécessaire de l'indiquer clairement lors de la réservation. Pour une demande essentielle Beautiful Britain a le droit de demander des frais administratifs de 27 euro par dossier.

Caution

Il est possible que les hôteliers ou les autres prestataires de services demandent une caution pour l'usage de certaines facilités mises à votre disposition, qu'elles soient gratuites ou pas: lit d'enfant, meubles de jardin, coffre-fort,...

Il faut aussi tenir compte du fait que pour l'usage de certaines facilités p.ex. sauna, tennis, ... l'hôtelier peut demander un supplément.

Photos

Les photos et les impressions artistiques dans ce brochure et sur le site servent uniquement à vous donner une idée de votre lieu de résidence. Les chambres du même type peuvent varier entre elles question de décoration et intérieur, et donc être différentes de la chambre représentée. Ceci vaut aussi pour les locations et les autres types de séjour.

Transport

Pour des raisons de sécurité, Eurotunnel n'accepte pas les véhicules fonctionnant au GPL (ou tout autre gaz inflammable) même si ce mode de fonctionnement n'est pas sélectionné. Cependant tout autre véhicule à bi-carburant est accepté, par exemple essence/électrique. Le transport de conteneurs de gaz destinés à un usage domestique pour les caravanes, camping-cars, véhicules aménagés en camping-cars est autorisé sous conditions. Beautiful Britain ne peut être responsable si votre véhicule n'est pas autorisé à bord des navettes Eurotunnel.

- a. Les caravans/remorques avec un longueur de plus de 7 m. ne sont pas autorisés à conduire en Grande-Bretagne. Alors voyager avec un caravan/remorque de plus de 7m. est à votre propre responsabilité. Beautiful Britain n'accepte aucune responsabilité pour ceci.
- b. Pour des passages fret il faut ceci toujours préciser lors de la réservation. Si vous ne l'avez pas indiqué ça peut résulter à des frais supplémentaires à payer directement sur place.
- c. Depuis que la loi contre le terrorisme est en vigueur chaque passager est obligé à mentionner les données suivantes:
Nom + prénom
Sexe
Nationalité
Date de naissance
Type de voiture et la plaque d'immatriculation
- d. Les noms qui figurent sur les billets doivent correspondre aux noms qui figurent sur les cartes d'identité. Beautiful Britain ne peut pas être tenue responsable si vous n'êtes pas autorisé à bord à cause des fautes d'orthographe du nom.
- e. Les passagers doivent vérifier les conditions de transport du compagnie de transport. Le passager peut les consulter sur le website de l'entreprise de transports.
- f. Les passagers qui ont besoin d'assistance spécifique doivent préciser ceci lors de la réservation. Beautiful Britain transmettra cette demande au prestataire de services.
- g. Vous êtes priés de vous présenter au plus tard 30 minutes avant le départ. Cette marge peut varier selon l'entreprise de transports. Notre service de réservation peut vous donner plus informations.

Plaintes

Si vous avez une plainte à formuler ou un mécontentement quant à votre hébergement, vous devez immédiatement le signaler à la réception de votre résidence sur place. Si personne n'est présent ou que la plainte n'est pas directement résolue durant le voyage, vous devez prendre contact par fax ou par téléphone avec notre bureau en Belgique. Cette procédure est absolument nécessaire car Beautiful Britain souhaite que votre séjour se déroule pour le mieux et désire donc traiter votre plainte directement. Attendre votre retour pour mentionner la plainte et/ou le mécontentement rend la résolution du problème plus difficile. Si votre plainte n'est pas résolue en station, vous avez un mois à partir de votre retour pour nous adresser votre plainte (avec explications). Beautiful Britain est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour des problèmes graves ou cas d'urgence au numéro suivant: 00 32 3 476 96 99 02.

Assurances

Pour être certain que vous soyez bien assuré lorsque vous partez en voyage, vous pouvez souscrire une assurance par l'intermédiaire de Beautiful Britain. Beautiful Britain souscrit ses assurances auprès de Touring. Pour connaître les tarifs ainsi que les conditions voir sur le site de touring.be.

Animaux Domestiques

Le transport des animaux domestiques est soumis à des règles particulières.

Vous trouvez plus d'infos sur notre site ou chez l'ambassade www.defra.gov.uk

Vous devez toujours préciser à la réservation si vous emmenez votre animal de compagnie. Attention, cette mention n'est pas une garantie.

Abbréviations

Lo = séjour sur base de logement

Lpd = séjour sur base de logement et petit déjeuner

Dp = séjour sur base de demi pension

Pp = par personne

Pn = par nuit

Moins Valides

Les logements dans ce brochure ou sur notre website ne sont souvent pas adaptés aux moins valides. Puisque beaucoup de logements se trouvent dans des bâtiments historiques. Souvent ce n'est pas possible de prévoir des chambres adaptées aux moins valides. Ceci ne veut pas dire que les moins valides ne sont pas bien venus. Au contraire, mais il faut toujours mentionner lors de la réservation alors Beautiful Britain peut demander à l'hôtel s'il y a des chambres adaptées.