



Conditions Générales de Ventes

Dernière mise à jour : le 30 août 2021

Article 1 : Dispositions générales

1. **Parties** : Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre, d'une part, la société AVE MUNDUM SPRL dont le siège social est situé à Rue Henri Chomé 34, 1030 Bruxelles - Belgique, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0693.754.787 (ci-après dénommée "Ave Mundum", "nous", "notre/nos") et, d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant conclure un contrat de voyage procurant une prestation isolée de transport, (ci-après dénommée ci-après "vous" et/ou "votre/vos") ; ("vous" et/ou "votre/vos" peuvent également être utilisés pour désigner un passager qui voyage en avion dans le cadre du Contrat de transport). La confirmation de la vente implique votre acceptation sans réserve des présentes conditions de vente. Ces conditions de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Ave Mundum.
2. **Ave Mundum est assuré contre l'insolvabilité financière** : en tant qu'agence de voyages, Ave Mundum a l'obligation de souscrire une assurance qui couvre son risque d'insolvabilité. En cas de faillite avant votre départ ou pendant votre séjour, vous serez remboursé conformément à la législation applicable et, si nécessaire, rapatrié sans frais supplémentaires. Notre compagnie d'assurances est AMLIN, dont le siège social est situé Boulevard Roi Albert II 9, 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Belgique.
3. **Lexique** : Au sens du présent contrat, les mots suivants désignent :
 - a. *Billet de vol* : désigne le billet de passage ou le reçu/itinéraire d'un billet électronique, selon le cas, dont les présentes conditions et les avis joints font partie intégrante;
 - b. *Transporteur* : désigne toute compagnie aérienne qui transporte ou s'engage à transporter le passager et ses bagages en exécution du contrat de transport conclu avec Ave Mundum;

Article 2 : Formalités administratives avant le départ

1. **Généralités** : Pour voyager à l'étranger, vous devez toujours respecter les formalités d'entrée exigées par le pays dans lequel vous vous rendez ('formalités de voyage'). Il est de votre responsabilité de vous munir des documents exigés:
 - **Passeport international** : il s'agit d'un livret qui reprend vos données d'identité. Ce document doit être demandé au service 'population' de votre commune de résidence.
 - **Visa** : autorisation officielle permettant de séjourner dans un pays durant un laps de temps défini. Selon le pays, le visa doit être demandé à l'avance auprès de

l'ambassade ou du consulat, ou peut être acheté en ligne ou à l'arrivée sur le territoire.

- **Certificat de vaccination et/ou médical** : les vaccinations contre certaines maladies comme la fièvre jaune, la méningite, la malaria, le typhus ou l'hépatite sont obligatoires dans certains pays. Leur accès peut vous être refusé si vous n'êtes pas en possession d'un certificat de vaccination. Renseignez-vous auprès de votre médecin traitant pour la procédure à suivre.
- **Attestation parentale** : Attestation parentale pour les enfants de moins de 18 ans voyageant sans leur parents.
- **Preuve de sortie du territoire** : Pour être autorisé à rentrer sur le territoire de certains pays, vous devez être en mesure de prouver que vous quitterez à nouveau le pays ou que vous êtes en possession d'un permis de séjour pour ce pays. La preuve de sortie du territoire, aussi appelée "billet de continuation", peut vous être demandée pour l'obtention de la visa et/ou pour embarquer dans l'avion. En l'absence de preuve, l'octroi du visa et/ou l'embarquement dans l'avion peut vous être refusé.

Il est recommandé de consulter l'ambassade ou le consulat du pays visité pour confirmation de tous les documents exigés, afin d'éviter de mauvaises surprises. Les frais découlant de modifications en la matière, comme par exemple une procédure d'urgence d'obtention d'un visa, sont à charge du voyageur.

Attention: Ces informations ne sont valables que pour les citoyens membres d'un pays de l'Union Européenne ainsi que les citoyens suisses, et voyageant avec des documents d'identité de leur pays de citoyenneté. Dans tous les autres cas, les formalités nécessaires peuvent différer. Vous devez vous informer à temps et de manière détaillée auprès des autorités compétentes, ainsi qu'auprès de l'ambassade ou du consulat du pays visité.

Pour plus d'informations, nous vous recommandons les sites suivants :

- Le site du ministère des affaires étrangères de votre pays d'origine, vous trouverez de nombreuses informations quant aux formalités de voyage (informations sous réserve de modifications). Vous y trouvez également les coordonnées des consulats et ambassades de nombreux pays. Pour accéder au site, cliquez sur le nom de votre pays d'origine : [Belgique](#), [France](#), [Suisse](#), [Luxembourg](#), [Canada](#)
 - Le site www.vaccinweb.be, vous trouverez toutes les informations sur les vaccinations obligatoires ou recommandées pour votre destination.
 - Les services payant en ligne tels que onewayfly.com et bestonwardticket.com vous permettent d'obtenir rapidement et à moindre coût une preuve de sortie du territoire
- 2. Validité des documents d'identité** : Vérifiez attentivement et bien à temps la date de validité de votre passeport. De nombreux pays exigent en effet que le passeport soit encore valable jusqu'à 6 mois après la date d'entrée dans le pays.
 - 3. Attention aux documents d'identité détériorés** : Des documents d'identité détériorés peuvent être considérés par les autorités territoriales comme non valables. Il est indispensable de remplacer de tels documents d'identité avant le voyage car si l'accès au vol ou au pays de destination vous est refusé, vous en êtes entièrement responsable et ne pouvez récupérer vos frais.

Article 3 : Assurances

1. Assurance annulation

Une assurance annulation vous permet de vous couvrir contre des risques imprévus survenant **avant votre départ** (le décès d'un proche, un accident, une maladie vous empêchant de partir, etc). Celle-ci vous remboursera sous certaines conditions une partie ou l'entièreté des frais d'annulation en cas d'annulation de votre contrat de voyage suite à cet imprévu.

Les offres sont nombreuses et il convient de lire attentivement les conditions générales de vente de chacune d'entre elles avant de se décider : la couverture n'est pas égale d'une assurance à l'autre.

2. Assurance voyage

Une assurance voyage vous permet de vous couvrir contre des risques imprévus survenant **pendant votre voyage** et de voyager ainsi avec plus de tranquillité. En fonction de la formule choisie, l'assurance peut prendre en charge les frais médicaux sur place, le rapatriement du passager pour des raisons médicales ou en raison du décès d'un proche, le retour anticipé du voyageur, etc. Une assurance voyage est vivement conseillée et nous vous recommandons de vous renseigner auprès des différentes assurances afin de choisir la formule la plus adaptée à vos besoins.

Article 4 : Sécurité des voyageurs

Vous devez vous renseigner sur tout événement qui pourrait avoir un impact sur votre voyage (la sécurité, le niveau d'alerte face à la menace terroriste, les risques sanitaires et médicaux, etc.). Nous vous recommandons de consulter régulièrement les conseils aux voyageurs sur le site du ministère des affaires étrangères de votre pays et de prendre les mesures de précaution nécessaires. Attention, certains ministères se montrent à notre avis excessivement prudents et nous vous conseillons vivement de recouper différentes sources d'informations comme les guides de voyage réputés, les forums de voyages les blogs de voyageurs, etc. Vérifiez cependant qu'ils soient bien mis à jour.

Vous devez également vérifier la pertinence de tous nos conseils d'activités de voyage car il se peut que nous ne soyons pas toujours au fait des dernières actualités dans tous les pays concernés, même si nous faisons de notre mieux pour nous mettre au courant des actualités de chaque pays et d'adapter nos conseils en fonction.

Article 5 : Confirmation du contrat de transport

- Le contrat de transport prend cours au moment où nous vous envoyons une confirmation écrite de votre réservation. Pour vous envoyer une confirmation, les deux conditions suivantes doivent être remplies :
 - a. Une partie ou l'intégralité du prix total stipulé dans devis doit avoir été réceptionnée sur le compte d'Ave Mundum. Nous acceptons les virements bancaires ainsi que les paiements en ligne par carte de crédit du type Mastercard, Visa et American Express. Tout paiement par carte est vérifié contre la fraude. Si un paiement semble frauduleux, le montant est remboursé sur le compte à partir duquel le montant a été payé.
 - b. Nous avoir transmis une copie des passeports de tous les passagers afin que nous disposions de toutes les informations nécessaires à la réservation des vols. En cas de perte ou de vol de votre passeport, vous êtes tenus de nous en informer immédiatement et de nous fournir le plus rapidement possible une copie de votre nouveau passeport. Nous ne sommes pas responsables des conséquences survenant à la suite de l'émission d'un nouveau passeport, comme les frais de réémission de vols.

- c. **Droit de rétractation** : En principe, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours pour tout achat en ligne sur un site européen. Cependant, conformément au Code de droit Économique, le consommateur ne peut exercer le droit de rétraction pour la prestation de transport touristique. Vous n'avez donc pas le droit d'annuler endéans les 14 jours de la confirmation du contrat. La réservation est toujours ferme et définitive et une annulation entraîne des frais d'annulation.

Article 6 : Le prix

1. Le prix inclut :

- L'émission des titres de transport au nom des passagers inclus dans l'itinéraire stipulé dans le devis. Nous travaillons exclusivement avec des compagnies aériennes dites "sûres", c'est-à-dire n'étant pas reprises sur la liste noire des compagnies aériennes dressée par la Commission européenne; toutes les compagnies aériennes avec lesquelles nous travaillons respectent les normes internationales en terme de sécurité.
- Un bagage en cabine :
 - D'un poids maximal de 7 kg
 - Adaptable (non rigide), devant respecter à la fois les dimensions suivantes : 55x40x20cm et 55x35x25 cm (ce qui correspond à un litrage pouvant aller jusqu'à 44 L si votre bagage est un sac à dos souple)
- Les taxes d'aéroport et gouvernementale payables par avance;
- La TVA
- Les conseils relatifs à l'élaboration de votre itinéraire et de la constitution du devis sur-mesure.
- L'accompagnement avant et pendant votre voyage en cas de changement d'itinéraire ou de besoin de conseils supplémentaires sur certaines destinations.

2. Le prix du voyage se décompose forfaitairement de manière suivante :

- *75 % du montant total du contrat de voyage pour l'achat des titres de transport*
- *15 % du montant total du contrat de voyage pour tous les conseils dispensés lors de l'élaboration de l'itinéraire et de la constitution du devis sur-mesure, ainsi que les conseils généraux octroyés pour le bon déroulement de votre voyage.*
- *10 % du montant total du contrat de voyage pour les frais de service* : Ces frais correspondent d'une part au temps consacré pour la gestion de votre dossier et d'autre part, pour couvrir les frais fixes d'Ave Mundum tels que l'assurance insolvabilité, les plateformes de réservation, les frais administratifs, le bureau, les services externalisés (comptabilité, informatique...), etc.

3. Ne sont pas inclus dans le prix :

- Les bagages de soute, sauf mention contraire;
- Les repas durant le vol; sauf si les repas sont automatiquement et indissociablement inclus dans le billet de vol;
- Le choix des sièges lors du transport, sauf si le choix des sièges est automatiquement et indissociablement inclus dans le billet de vol. Dans le cas où le choix du siège est inclus dans le billet de vol, nous tâcherons de satisfaire au mieux vos préférences en fonction des disponibilités;
- Les frais supplémentaires pour assistance spéciale;
- Le transport depuis et vers les aéroports, sauf mention contraire;
- Les frais de passeport, visas, vaccinations et autres formalités;
- Les assurances complémentaires optionnelles telles que l'assurance voyage ;
- Les dépenses personnelles des voyageurs une fois sur place;

- Les éventuelles taxes de séjour fixées par les autorités locales (cela reste exceptionnel).
- Les éventuelles taxes d'aéroport, si celles-ci sont uniquement payables en espèces à l'arrivée ou au départ (cela reste exceptionnel).
- La compensation en carbone de vos vols, sauf mention du contraire;
- Tout élément non expressément mentionné dans le devis.

4. Validité du prix

- Le prix global stipulé dans le devis est valide pendant une période de 48 heures à partir de la date d'envoi du devis au voyageur, sauf mention contraire. Passé ce délai, nous nous réservons le droit de réajuster le prix global par rapport aux disponibilités et aux tarifs des transporteurs à cette date.

5. Possibilité de révision du prix :

- Le prix convenu dans le devis n'est pas révisable, sauf en cas de variations du coût des transports découlant d'une fluctuation du coût du carburant et/ou des taxes/prélèvements que les compagnies aériennes portent en compte. Ces variations du coût des transports peuvent donner lieu à une augmentation ou à une diminution du prix global. Cette clause a pour but de garantir la fiabilité financière d'Ave Mundum en cas d'une hausse soudaine et importante des prix du carburant. Ce type de clause est très fréquent dans le secteur aérien. Son application reste toutefois exceptionnelle et n'a en principe pas de raison d'avoir lieu à moins d'avoir une hausse prononcée des coûts du carburant.
- Le prix global ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours civils précédant le jour du départ.
- Si la majoration excède 8 % du prix global, vous pouvez résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, vous avez droit au remboursement immédiat de toutes les sommes que vous nous avez payées.
- **Mode de calcul :**
 - Lors de la confirmation du contrat, un "tarif de référence du carburant" est calculé sur base du prix moyen du carburant le mois précédent la confirmation de la vente, en USD/tonne convertis en euros au cours moyen de l'USD de ce même mois (JETFuel FOB R'dam Barges High).
 - 30 Jours avant votre départ, le tarif du carburant (nommé ci-après tarif réactualisé du carburant) est recalculé sur base du prix moyen du carburant du 3ème mois précédant le mois du départ, en USD/tonne convertis en euros au cours moyen de l'USD de ce même mois. Celui-ci est comparé au tarif de référence du carburant :
 - Si le tarif réactualisé du carburant est compris dans l'intervalle {tarif de référence du carburant - 67,5€/tonne ; tarif de référence du carburant + 67,5€/tonne}, le prix global n'est pas réajusté.
 - Si le tarif réactualisé du carburant a fortement fluctué et n'est pas compris dans l'intervalle {tarif de référence du carburant - 67€/tonne ; tarif de référence du carburant + 67€/tonne}, le prix peut être réajusté.
 - Mettons que le tarif de référence du carburant soit de 451,5€/tonne. L'intervalle est de {383,5€/tonne ; 518.5€/tonnes}. Alors, par dépassement du 'tarif réactualisé du carburant' d'une tranche complète de 20 € au-dessus des 519 €/tonne (c.à.d. une fois pour 539 €/tonne, à nouveau pour 559 €/tonne, etc.), nous nous réservons le droit d'augmenter le prix global du contrat de voyage sur le solde de compte du montant de 1,25€ par 1.000 km de distance à parcourir. Ainsi, si l'itinéraire des vols stipulés votre contrat de voyage couvre une distance totale de 40.000km, l'augmentation est de 50€ (= 1,25€/1.000km * 40.000km). La distance totale est la somme des distances de chaque vol, calculée à vol d'oiseau entre l'aéroport de départ et

d'arrivée. Par diminution du tarif réactualisé du carburant d'une tranche complète de 20 € au-dessous des 384 €/tonne (c.à.d. une fois pour 364 €/tonne, à nouveau pour 344 €/tonne, etc.), le même montant est déduit du prix de voyage de façon nette. vous avez droit à une réduction du même montant sur le prix global du voyage.

Article 7: Responsabilité du transporteur

Ave Mundum agit en tant qu'intermédiaire entre vous et les transporteurs (compagnies aériennes). Cela signifie que seules les transporteurs sont responsables de la fourniture des services de transport. Les conditions générales de chaque transporteur s'appliquent.

- **Changement d'horaire et d'itinéraire** : Ave Mundum n'est pas responsable des changements apportés de temps à autre par le transporteur aux heures de départ ou à la durée de l'escale. Dans tous les cas, il s'agit d'une question entre vous et le transporteur. Nous aimerions vous informer que les compagnies aériennes ont le droit à tout moment de changer de type d'avion, d'heure de vol et de date dans les limites de la législation applicable.
- **Retard des passagers ou annulation du vol** :
 - *Retard de passagers* : le transporteur est responsable du préjudice causé, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter ce préjudice ou s'il se trouvait dans l'impossibilité de prendre de telles mesures. Si la responsabilité du transporteur est engagée, il est de **votre responsabilité** de le poursuivre pour obtenir l'indemnisation qui vous est due, ou tout autre paiement.
 - *Annulation d'un vol* : le transporteur est responsable du préjudice causé et de vous proposer un vol alternatif pour relier vos destinations. Il arrive cependant que le transporteur n'ait pas d'alternative à vous proposer et opte pour un remboursement de sa prestation (par exemple lors de la pandémie de coronavirus et la fermeture de frontières). Ceci reste toutefois exceptionnel. En fonction du laps de temps séparant l'annulation et la date de vol, une indemnité peut être demandée au transporteur si ce laps de temps est suffisamment grand. Si la responsabilité du transporteur est engagée, il est de **votre responsabilité** de le poursuivre pour obtenir l'indemnisation qui vous est due, ou tout autre paiement. Dans ces circonstances exceptionnelles, Ave Mundum s'engage à vous aider à trouver un vol alternatif, mais une différence tarifaire peut vous être demandée. Celle-ci est la différence entre le montant du remboursement et celui du nouveau vol.

La responsabilité du transporteur et d'Ave Mundum n'est pas en cause en cas de force majeure ou dans le cas d'un événement qu'il n'aurait pu prévoir ni éviter. Dans ces cas (de force majeure ou d'aide et assistance), Ave Mundum est tenu, dans la mesure du possible, durant l'exécution du contrat de voyage, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté. Les coûts de transport et/ou de séjour résultant d'un cas de force majeure peuvent être mis à charge du voyageur.

- **En cas de faillite du transporteur** : Afin que votre voyage se déroule dans les meilleures conditions, nous nous renseignons régulièrement sur l'état de santé financier des compagnies avec lesquelles nous travaillons, et prenons parfois expressément la décision de ne pas opter pour telle ou telle compagnie, bien que les horaires/prix proposés soient meilleurs.

Malgré toutes nos précautions, il peut arriver qu'un transporteur fasse faillite. Ave Mundum n'est juridiquement pas responsable en cas de faillite du transporteur étant donné son statut d'intermédiaire de voyage. Le montant des billets payé à la compagnie aérienne en faillite est donc en théorie perdu.

En pratique, nous faisons recours à une procédure de “chargeback” (ou rétrocession) ayant pour but de demander un remboursement des sommes versés auprès du transporteur suite au non respect de ses engagements. Nous ne pouvons pas vous garantir le succès de cette procédure, mais d'expérience celle-ci aboutit généralement et le passager se trouve remboursé.

Article 8 : Responsabilité du passager

- **Informations complètes** : Il est de votre responsabilité de veiller à nous fournir des renseignements exacts, à jour, précis et complets, ainsi que toutes les données nécessaires au bon déroulement du contrat de transport. Le prénom et le nom doivent être exactement les mêmes que dans le passeport. Si les informations ne sont pas correctes, le voyageur peut être refusé lors de l'enregistrement. Ave Mundum n'est pas responsable des conséquences survenant à la suite de renseignements incorrects, erronés ou incomplets.
- **Documents administratifs** : Le passager est responsable d'être en possession de tous les documents administratifs nécessaires au bon déroulement de son voyage (voir article 2: documents administratifs) : un passeport en cours de validité, les visas obligatoires, les assurances et vaccins requis pour le voyage, les billets de continuation, etc. En outre, il est également de la responsabilité du voyageur de s'informer de la situation sécuritaire d'un pays ainsi que d'autres informations d'ordre pratique avant de se rendre dans un pays.
- **Documents de voyage** : Nous vous fournirons tous les documents nécessaires à vos vols. Si vous n'avez reçu aucun document de notre part 30 jours avant la date de départ de l'un de vos vols ou si vous pensez qu'une partie des documents est manquante ou inexacte, vous devez nous contacter et nous en informer immédiatement. Nous ferons tout notre possible pour vous fournir tous les documents nécessaires.
- **Départ** : Nous vous demandons expressément d'être présent à l'aéroport trois heures avant le départ (deux heures pour les vols intérieurs et au sein de l'Union Européenne) et de vous présenter au plus vite au guichet d'enregistrement. Les procédures de contrôle en matière de sécurité deviennent de plus en plus strictes et il est impossible d'exclure un temps d'attente au poste de contrôle.
- **Réclamations** : S'il y a des plaintes pendant le voyage et que la responsabilité relève :
 - *Des transporteurs* : Elles doivent être soumises directement et dans un délai raisonnable au transporteur. C'est parce que le problème peut alors - si possible - être résolu sur place. Si le problème n'est pas résolu, vous devrez recueillir les preuves nécessaires que vous pourrez utiliser plus tard si vous déposez une réclamation contre la compagnie aérienne. Si vous ne déposez pas une plainte sur-le-champ, le droit de déposer une réclamation plus tard expire généralement.
 - *D'Ave Mundum* : Si vous n'êtes pas satisfait ou avez-vous une plainte concernant votre réservation, vous pouvez nous contacter pendant les nos heures de bureau en Belgique. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas satisfait du résultat, nous vous renvoyons à la Résolution en ligne des litiges de la [commission de Litiges Voyages pour la Vente de Services de Voyage](#).

Article 9 : Modifications ou Annulation demandée(s) par le voyageur

- **Modifications d'itinéraire et/ou de dates** : Les frais découlant de toutes modifications d'itinéraire et de date de vols demandé par le voyageur, sont en fonction du statut d'émission des billets de vol concernés par ces modifications au moment de la demande :
 - Le billet du vol est déjà émis : lorsque le vol est déjà émis, tout changement entraîne des frais qui vous seront transférés. Les frais dépendent entièrement du transporteur et de ses conditions générales de ventes. Pour toutes modifications, des frais de dossier supplémentaires vous sont facturés à hauteur de maximum 10 € par vol modifié / par personne à payer dans un délai de 10 jours.
 - Le billet du vol n'a pas encore été émis : les modifications apportées à ce vol sont gratuites à condition que les changements n'entraînent pas de surcoût lié à la disponibilité et/ou d'un changement de tarifs pour ce vol. En cas de surcoût, le paiement du prix réajusté vous sera exigé dans un délai de 10 jours après la modification.

En-cas de non-paiement des frais de modification dans les délais indiqués, des frais de 10 €/par semaine de retard et par personne vous seront facturés en sus.

- **Annulation du contrat de voyage de votre fait** : La demande d'annulation du contrat de voyage de votre fait doit être communiquée par e-mail à l'adresse hello@avemundum.com. Cette communication doit également spécifier si vous souhaitez annuler l'ensemble des vols déjà émis ou, au contraire, conserver une partie de ceux-ci.

Dès la réception de votre demande d'annulation, plus aucun vol de votre itinéraire ne sera émis. Les vols déjà émis par Ave Mundum que vous ne planifiez plus d'utiliser seront alors annulés. Ave Mundum se chargera de prendre contact avec chacun des transporteurs pour annuler vos billets de vol et récupérer un éventuel remboursement. Les remboursements sont toujours fonction des conditions générales de vente des transporteurs et contiennent généralement au minimum les taxes aéroportuaires.

Attention, si votre demande d'annulation survient dans les 48 h avant un vol que vous souhaitez annuler, vous êtes tenu de nous en informer le plus rapidement possible par WhatsApp (notre canal de communication en cas d'urgence) pour que nous puissions annuler votre vol avant son départ et demander un remboursement auprès de la compagnie aérienne. En cas d'absence de réponse d'Ave Mundum, il est de votre responsabilité de contacter directement la compagnie aérienne pour annuler votre réservation avant votre départ pour éviter un "no show" (le fait de ne pas se présenter à l'embarquement alors que la réservation est encore valable) et perdre ainsi tout droit à un remboursement.

Les frais d'annulation sont fonction des cas de figure ci-dessous :

Cas de figure	Frais d'annulation
L'annulation de votre voyage survient avant la date de votre premier vol	Les frais d'annulation se calculent comme la somme des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ● Les frais de conseils : ceux-ci correspondent à 15 % du montant total du contrat de voyage et ne sont jamais remboursables. ● La somme des tarifs des billets émis et non annulés de votre itinéraire. Il s'agit des billets que vous ne souhaitez pas annuler parce que vous comptez tout de même les utiliser malgré votre annulation. ● La somme des frais d'annulation des billets émis et annulés de votre itinéraire. Il s'agit des billets que vous avez décidé

	d'annuler pour récupérer une indemnité du transporteur comme les taxes d'aéroport.
L'annulation de votre voyage survient pendant votre voyage, c'est-à-dire à partir de la date de votre premier vol	<p>Les frais d'annulation se calculent comme la somme des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les frais de conseils et de services : ceux-ci correspondent à 25 % du montant total du contrat de voyage. • La somme des tarifs des billets émis et non annulés de votre itinéraire. Il s'agit des billets déjà utilisés ainsi que des éventuels no-shows. • La somme des frais d'annulation des billets émis et annulés de votre itinéraire. Il s'agit des billets que vous avez décidé d'annuler pour récupérer une indemnité du transporteur comme les taxes d'aéroport.

Article 9bis : Modification ou interruption en cas de force majeure

Nous entendons par force majeure: tout événement soudain, imprévisible et inévitable qui n'est pas dû à la faute du passager et/ou du transporteur. Ces événements peuvent inclure l'instabilité politique, des conditions météorologiques difficiles, des risques de sécurité, des grèves externes à la compagnie aérienne (grève du personnel au sol, etc...), une pandémie et catastrophe naturelle.

La responsabilité du transporteur et d'Ave Mundum n'est pas en cause en cas de force majeure ou dans le cas d'un événement qu'il n'aurait pu prévoir ni éviter. Dans ces cas (de force majeure ou d'aide et assistance), Ave Mundum est tenu, dans la mesure du possible, durant l'exécution du contrat de voyage, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté. Les coûts de transport (par exemple pour un rapatriement) et/ou de séjour résultant d'un cas de force majeure sont à charge du voyageur (ou de son assurance voyage si l'assurance couvre ce type d'imprévus)

En cas de force majeure, le statut d'émission des billets de vol détermine les conditions applicables :

Pour les billets de vol déjà émis :

- Ave Mundum se chargera de prendre contact avec les compagnies aériennes pour demander une indemnité des vols concernés par la force majeure. Le montant de l'indemnité ainsi que sa forme (en espèces ou en avoir) obéissent aux conditions générales de ventes des compagnies aériennes.

Pour les vols en attente d'émission (et donc non émis) :

- Pour les vols non encore émis et dont la prestation de transport est rendue impossible à cause d'une force majeure, Ave Mundum s'engage à ne pas émettre les billets tant qu'une solution alternative n'a pas été trouvée avec le passager.
- Le montant des billets de vol n'ayant pas encore été transféré aux transporteurs, celui-ci est disponible sur les comptes d'Ave Mundum. Pour rappel, le montant prévu pour l'achat des billets d'avion correspond à 75% du montant total du contrat de transport. Le montant des billets de vols non encore émis correspond donc au montant prévu pour l'achat des billets d'avion moins la somme des tarifs des billets déjà émis.

En cas de force majeure entraînant l'obligation d'annuler ou de modifier tout ou une partie des engagements d'Ave Mundum, le passager a le choix entre :

- Modifier les dates ou les destinations des vols inclus dans le contrat de voyage

- Demander l'interruption du contrat de voyage et une indemnisation.

Nous avons prévu 3 cas de figures :

Cas de figure	Frais d'annulation
<ul style="list-style-type: none"> • Modification des dates et/ou des destinations du contrat de voyage. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indemnités reçues pour les billets de vol émis et annulés ainsi que le montant prévu pour les billets de vol en attente d'émission seront utilisés, si possible, pour l'émission de vos billets de vol de remplacement. Sinon, ils vous seront restitués. • Les modifications sont gratuites à condition que la somme des tarifs des vols de remplacement soient couverts par les indemnités et le montant des vols non émis. En cas de différence tarifaire, celles-ci vous seront exigées dans un délai de 10 jours après la modification.
<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'Interruption du contrat de voyage • Aucun vol inclus dans l'itinéraire n'a été effectué par le passager 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indemnités reçues pour les vols déjà émis ainsi que le montant prévu pour les billets de vol en attente d'émission vous seront restitués. • Les frais de service vous seront intégralement remboursés. ceux-ci correspondent à 10 % du montant total du contrat de voyage. • Les frais de conseil ne sont pas remboursables car ils ont été déjà dispensés lors de l'élaboration de votre itinéraire. Ceux-ci correspondent à 15 % du montant total du contrat de voyage.
<ul style="list-style-type: none"> • Interruption de votre contrat de voyage • Le passager a déjà effectué un ou plusieurs vols inclus dans l'itinéraire 	<ul style="list-style-type: none"> • Les indemnités reçues pour les vols déjà émis ainsi que le montant prévu pour les billets de vol en attente d'émission vous seront restitués. • Les frais de conseil et de service ne sont pas remboursables. Ceux-ci correspondent à 25 % du montant total du contrat de voyage.

Article 10 : Documents de voyage

- Les billets de vol sont émis jusqu'à maximum 1 mois avant la date de départ des vols. Vous recevrez donc vos différents billets de vol au fur et à mesure de votre voyage en fonction de votre calendrier de vols. Dans certains cas, vous recevrez toutefois l'intégralité de vos billets avant votre départ voire dès votre dossier confirmé.
- Dès qu'un billet de vol est émis, nous vous enverrons les documents de voyage électroniques par courrier électronique. Veuillez les télécharger sur votre téléphone dans un dossier dédié afin de pouvoir y accéder facilement. Ces documents de voyage contiennent toutes les informations sur le vol : l'aéroport de départ et d'arrivée, l'horaire, le numéro de réservation et les escales. Attention, les heures indiquées dans les documents de voyage sont toujours en heures locales. De plus, il y a souvent plusieurs aéroports dans une même ville et il convient donc d'être attentif au nom de l'aéroport stipulé sur le billet de vol pour ne pas se tromper. L'aéroport de la ville dans lequel vous avez atterri n'est ainsi pas forcément le même que celui depuis lequel vous en repartirez.
- Ave Mundum n'est pas responsable d'un éventuel changement dans les horaires de vol. Nous vous préviendrons toutefois par e-mail si l'horaire de vol devait varier de plus de 10

minutes par rapport à l'heure de vol stipulée sur le billet de vol. Il est de votre responsabilité de vérifier votre boîte mail dans les 24 heures avant chaque départ de vol afin de vous assurer qu'un changement d'horaire de dernière minute n'ait pas eu lieu.

- Le détail de vos vols mentionné dans votre devis n'est pas un document de voyage et ne peut en aucun cas être utilisé pour l'enregistrement ou le voyage.
- Avant chaque vol, les passagers doivent impérativement télécharger les documents de voyage électroniques ("vouchers") sur leur téléphone afin de pouvoir le présenter au comptoir d'enregistrement. Si les billets sont sur votre téléphone, il n'est pas nécessaire de les imprimer. Dans la plupart des cas, la simple présentation de vos passeports suffit toutefois, mais il s'agit d'une règle de précaution.
- Lors du check-in et/ou de l'embarquement, certains transporteurs se réservent le droit de demander aux passagers à voir une photocopie de la carte de crédit avec laquelle le billet de vol a été acheté, ceci afin de lutter contre la fraude. Afin de respecter cette réglementation, une photocopie de la carte de paiement ainsi qu'une photocopie de la carte d'identité du propriétaire de la carte et une autorisation de paiement peuvent vous être envoyées quelques jours avant votre départ, en fonction des compagnies aériennes avec lesquelles vous voyagerez. Dans le cas où nous vous envoyons cette attestation, il est de votre devoir d'imprimer ce document et de le présenter sur demande aux transporteurs au check-in et/ou à l'embarquement. Les passagers qui ne présentent pas ce document suite à la demande du transporteur, peuvent se voir refuser l'embarquement du vol. Ave Mundum n'est pas responsable des frais découlant d'un refus d'embarquement du transporteur suite à la non-présentation de ce document.
- Il peut arriver qu'il y ait des arrêts techniques aux côtés des arrêts indiqués au moment de la réservation. Les escales techniques font partie d'un vol entre deux destinations et Ave Mundum ne peut garantir qu'elles seront connues au moment de la réservation ou indiquées dans les documents de voyage.

Article 11 : Itinéraire de vol avec escales

Il peut arriver que pour relier vos aéroports de départ et d'arrivée, votre itinéraire de vol inclut une ou plusieurs escales en fonction de la disponibilité et des tarifs à cette date. Sauf mention contraire, les escales ne sont pas connues au moment de la confirmation du contrat de voyage. Elles vous sont communiquées au fur et à mesure, et sont sélectionnées en fonction de vos préférences, des disponibilités et des tarifs des compagnies aériennes.

Les modalités s'appliquant aux escales dépendent de l'organisateur de l'escale :

- **L'escale est organisée par le transporteur** : Dans ce cas, le billet de vol est unique et inclut une ou plusieurs escales dans son itinéraire. Pour ce type d'itinéraire de vol, la durée de l'escale est imposée par le transporteur et il n'est donc pas possible d'y séjourner entre 24 heures et 2 semaines. Le transporteur est également responsable du bon déroulement de l'ensemble de l'itinéraire de vol. En pratique, cela veut dire que si vous manquez votre correspondance et que la faute résulte du transporteur (problèmes techniques ou vol retardé), la responsabilité incombe généralement au transporteur de vous réacheminer par un autre vol et/ou de vous dédommager en fonction de la législation qu'il doit respecter et de ses conditions générales de ventes. Par contre, si la raison de la correspondance manquée résulte d'un fait qui vous est propre, la responsabilité ne peut être partagée avec le transporteur. A noter que même si l'escale est organisée par le transporteur, vous devrez systématiquement récupérer vos bagages en soute si l'escale est de plus de 8 heures.
- **L'escale est organisée par Ave Mundum** : dans ce cas, votre itinéraire de vol est composé de plusieurs billets de vols distincts. Pour chaque partie de votre itinéraire de

vol, vous recevrez donc un billet à part (les différents billets composant cet itinéraire de vol vous seront toutefois, par facilité pour vous, tous envoyés en un seul mail). La durée de votre escale est minimum 4 heures et de maximum 2 semaines et est au choix du voyageur. Lorsque le contrat de voyage est confirmé, nous vous demandons la durée idéale que vous souhaitez séjourner dans chacune de vos possibles escales. Si vous manquez votre correspondance découlant d'un retard de votre vol, nous vous réacheminons sur un autre vol à nos frais. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de réclamer l'indemnité de retard au transporteur afin de rentrer dans nos frais.

Il peut arriver qu'un itinéraire de vol inclut des escales organisés à la fois par Ave Mundum et le transporteur.

Une fois à l'aéroport, il est de votre responsabilité de veiller à prendre le vol de correspondance adéquat en vous appuyant sur l'ensemble des informations disponibles à l'aéroport et relatives aux changements de porte, aux terminaux, à la durée de transit jusqu'aux portes, etc. Nous ne sommes pas responsables des problèmes que vous pourriez rencontrer si vous manquez un vol de correspondance.

De plus, pour voyager aux États-Unis, tous les voyageurs en provenance des pays couverts par le programme d'exemption de visa doivent demander une autorisation de voyage supplémentaire (ESTA). Cela s'applique également aux voyageurs qui se rendent à leur destination finale en dehors des États-Unis via les États-Unis et qui effectuent donc un transfert dans un aéroport des États-Unis.

Article 12 : Votre flexibilité par rapport à votre itinéraire et aux dates

- **Date de vol** : Ave Mundum se réserve le droit de réserver chacun de vos vols avec une flexibilité pouvant aller jusqu'à deux jours par rapport à la date de vol stipulée dans le devis, car certaines routes aériennes ne sont pas desservies quotidiennement, mais aussi afin de pouvoir vous faire bénéficier des meilleurs tarifs. Ainsi, si la date de votre vol est le 25 février, votre date de vol effective sera entre le 23 et le 27 février. Dans les faits, la date effective de vol sera bien sûr presque toujours la date stipulée ou la journée adjacente.

A votre demande, nous pouvons bien sûr toujours émettre vos vols à des dates précises. Pour se faire, il suffit de mentionner les vols pour lesquels vous n'êtes pas flexibles lors de l'envoi du formulaire de demande de devis.

- **Durée des escales** : Lorsque les escales sont organisées par Ave Mundum, vous pouvez choisir votre durée de séjour dans votre escale à condition d'y séjourner minimum 4 heures et maximum 2 semaines. Attention, la durée effective de votre escale peut varier jusqu'à une journée par rapport à la durée idéale de séjour en fonction de la disponibilité et des tarifs des compagnies aériennes. Ainsi, si vous souhaitez séjourner 5 jours dans votre escale, la durée effective du séjour sera entre 4 et 6 jours. Dans ce cas, nous vous demanderons préalablement si vous souhaitez plutôt passer une journée de plus ou de moins que prévu dans la ville d'escale.
- **Aéroport de départ** : Votre aéroport de départ se situe dans la zone d'influence de la ville stipulée sur le devis. Pour certaines villes comme Paris, cette zone est assez large et comprend 3 aéroports : Paris-Roissy, Paris-Orly et Paris-Beauvais. Les frais de transport vers votre aéroport de départ sont toujours à votre charge, sauf si par manque de disponibilité ou à cause de tarifs trop élevés, nous vous faisons finalement décoller depuis un aéroport d'une autre ville. Dans ce cas, nous prenons les frais de transport depuis votre ville de départ initiale jusqu'à votre ville de départ effective à notre charge. La distance entre les deux villes ne peut jamais dépasser les 300 km. Le recours à une telle procédure relèverait toutefois de l'exception et ferait n'aurait en principe lieu que suite à un imprévu tel que la faillite de la compagnie aérienne avec laquelle vous étiez censé voyager.

Article 13 : No show

Tous les vols stipulés sur une même réservation de vol sur le billet doivent être utilisés dans l'ordre que vous avez réservé. Si vous n'utilisez pas un vol, les vols successifs seront automatiquement annulés si les billets sont liés, car vous serez répertorié par le transporteur comme un "no-show". Ave Mundum n'est pas responsable des pertes, y compris les coûts des nouveaux billets, si le passager ne se présente pas.

Article 14 : Compensation des vols en carbone

La compensation des vols en carbone est optionnelle et nous vous invitons à consulter notre [page dédiée](#) à ce sujet.

En optant pour la **compensation de vos vols en carbone**, un montant forfaitaire de 15 € HTVA par tonne de CO2 émis vous est facturé et versé à la société Climact, chargée de compenser vos vols en carbone. Ce montant forfaitaire a été établi par la société Climact. Au montant de la compensation carbone, des frais de dossier sont ajoutés à hauteur de **25 € TVAC** pour le calcul du nombre de tonnes émis pour chaque vol.

Article 15 : Données à caractère personnel

Nous conservons toutes les données personnelles nécessaires à la réservation des billets de vols et pouvons les transmettre aux entreprises responsables de votre transport. Par ailleurs, vous nous autorisez à employer ces données pour établir des statistiques afin d'améliorer notre site, et les biens et le service qu'on propose. Nous nous réservons également le droit d'utiliser ces informations afin de nous permettre de vous diffuser, par tout moyen de communication, des informations relatives à nos activités commerciales. Pour le reste, nous nous engageons à ne pas divulguer les renseignements dont nous disposons à une société tierce.

Article 16 : Règlement des litiges

Les présentes conditions de vente en ligne sont soumises à la loi belge et adhère aux [conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour la Vente de Services de Voyage](#). En cas de litige, les tribunaux du siège social du vendeur sont compétents, sauf dispositions d'ordre public.