



Conditions particulières de vente **Ave Mundum**

Les présentes conditions (version du 1 octobre 2026) s'appliquent aux devis émis à partir de cette date. Votre contrat est régi par les conditions reproduites dans le devis que vous avez accepté ou, à défaut, par celles en vigueur à la date de sa confirmation.

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 SRL dont le siège social est situé Impasse Debaugé 6, 1350 Orp-Jauche - Belgique et dont le siège d'exploitation est situé au Village partenaire Rue Fernand Bernier 15, 1060 Bruxelles, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0693.754.787, joignable au numéro de téléphone +32 2 586 28 84 et par e-mail à hello@avemundum.com (ci-après dénommée "Ave Mundum", "nous", "notre/nos") et, d'autre part, toute personne physique ou morale souhaitant conclure un contrat de voyage procurant une prestation isolée de transport, (ci-après dénommée "vous" et/ou "votre/vos") ; ("vous" et/ou "votre/vos" peuvent également être utilisés pour désigner un passager qui voyage dans le cadre du présent contrat). La confirmation de la vente implique votre acceptation sans réserve des présentes conditions de vente.
2. **Conditions applicables** : Les présentes conditions particulières complètent les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour la vente de services de voyage (ci-après « conditions générales de la CLV » - voir Annexe 1). Ces deux documents vous sont communiqués avec votre devis, avant toute réservation, et la confirmation de votre réservation implique leur acceptation. En cas de contradiction, les conditions générales de la CLV prévalent. Les présentes conditions prévalent sur toute autre condition non expressément acceptée par Ave Mundum.
3. **Protection contre l'insolvabilité** : En tant qu'agence de voyages, Ave Mundum est tenue de souscrire une assurance couvrant son risque d'insolvabilité. La couverture prévoit notamment la poursuite du voyage si cela est possible, le remboursement des montants payés et le rapatriement lorsque le transport est prévu. Notre assureur est MS Amlin Insurance SE, boulevard du Roi Albert II 37, 1030 Bruxelles, Belgique (police n° LXX050365). En cas de faillite, vous pouvez le contacter directement : +32 (0)2 894 70 00
4. **Lexique** : Au sens du présent contrat, les mots suivants désignent :
 - a. *Billet de vol* : le billet électronique, ou son reçu/itinéraire, émis à votre nom pour un vol de votre itinéraire. Il est soumis aux conditions de transport de la compagnie aérienne concernée ;
 - b. *Transporteur* : toute compagnie aérienne qui vous transporte, ou s'engage à vous transporter, vous et vos bagages, en exécution d'un billet de vol émis par 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 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 ou autorisation de voyage** : 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 obtenu en ligne ou à l'arrivée sur le territoire. Certains pays exigent également une autorisation électronique à demander en ligne avant le départ (par exemple l'ESTA pour les États-Unis, l'AVE pour le Canada ou la NZeTA pour la Nouvelle-Zélande).
- **Certificat de vaccination et/ou médical** : certains pays exigent un certificat de vaccination contre la fièvre jaune, notamment si vous arrivez d'une zone à risque. D'autres vaccins (hépatites, typhoïde, méningite...) ou un traitement préventif contre le paludisme peuvent être recommandés selon votre itinéraire. L'entrée dans le pays peut vous être refusée si vous n'avez pas le certificat exigé. Consultez votre médecin ou un centre de vaccination pour les voyageurs bien avant votre départ.
- **Attestation parentale** : pour les enfants de moins de 18 ans voyageant sans leurs deux parents. Certains pays exigent aussi un acte de naissance et/ou une autorisation de l'autre parent lorsque l'enfant voyage avec un seul parent.
- **Preuve de sortie du territoire** : Pour être autorisé à entrer 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 du 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.

Vos billets étant émis progressivement (voir article 10), votre billet suivant peut ne pas encore être émis au moment où vous entrez dans un pays. Dans ce cas, contactez-nous avant votre départ pour ce pays : nous pouvons souvent avancer l'émission. À défaut, un service en ligne payant comme bestonwardticket.com vous permet d'obtenir rapidement et à moindre coût une preuve de sortie du territoire.

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 d'un pays membre 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.belgium.be/fr/sante/en_voyage/vaccins), vous trouverez toutes les informations sur les vaccinations obligatoires ou recommandées pour votre destination.

2. Validité des documents d'identité : Vérifiez attentivement et bien à temps la date de validité de votre passeport. De nombreux pays exigent qu'il soit encore valable 6 mois après la date d'entrée ou de sortie du pays. Pour un voyage de plusieurs mois, votre passeport doit donc rester valable au moins 6 mois après la fin de votre voyage et compter suffisamment de pages vierges : certains pays en exigent deux.

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 couvre contre les imprévus qui vous empêchent de partir (le décès d'un proche, un accident, une maladie, etc.). Selon ses conditions, elle vous rembourse tout ou partie des frais d'annulation prévus à l'article 9.2. Nous vous la recommandons vivement : les billets réservés sont souvent non remboursables. Les frais d'annulation peuvent donc représenter une part importante du prix de votre voyage.

Les offres sont nombreuses et la couverture n'est pas égale d'une assurance à l'autre. Avant de souscrire, nous vous conseillons de vérifier en particulier trois points :

- **Le montant couvert :** il doit correspondre au prix total de votre voyage, pour l'ensemble des voyageurs. Les assurances liées aux cartes bancaires sont souvent plafonnées, parfois bien en dessous du prix d'un tour du monde.
- **Les frais remboursés :** l'assurance doit rembourser les frais d'annulation facturés selon le barème du vendeur du voyage, c'est-à-dire le barème de l'article 9.2.
- **Le moment de votre déclaration :** les assureurs remboursent en général les frais d'annulation selon le barème applicable à la date de l'événement qui motive l'annulation (par exemple, la date du diagnostic médical). Prévenez-nous, ainsi que votre assureur, dès que cet événement survient : si vous tardez, la différence entre deux paliers du barème pourrait rester à votre charge.

En cas d'annulation, nous vous remettons une facture détaillée à joindre à votre déclaration (voir article 9.2).

Attention : souscrivez votre assurance annulation dès votre premier paiement. De nombreuses assurances doivent en effet être souscrites dans un délai limité après la réservation pour vous couvrir pleinement.



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.

Pour un voyage de plusieurs mois, vérifiez que votre assurance couvre toute la durée de votre séjour à l'étranger.

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 du ministère des Affaires étrangères de votre pays (voir les liens à l'article 2) et de prendre les mesures de précaution nécessaires. Vous pouvez compléter ces informations par d'autres sources, comme les guides de voyage réputés, les forums ou les blogs de voyageurs, en vérifiant qu'elles sont bien à jour.

Attention : de nombreuses assurances ne couvrent pas les séjours dans les pays ou régions que votre ministère des Affaires étrangères déconseille. Vérifiez-le avant de partir.

Nos conseils d'activités et de destinations ne remplacent pas les avis officiels. Malgré nos efforts pour suivre l'actualité de chaque pays et adapter nos conseils en conséquence, nous ne sommes pas toujours au fait des derniers événements. Il vous appartient donc d'en vérifier la pertinence avant de les suivre.

Article 5 : Confirmation et paiement

Confirmation : Le contrat prend cours au moment où nous vous envoyons, par e-mail, l'accusé de bonne réception de votre premier acompte et de la copie des passeports de tous les voyageurs. Cet e-mail vaut confirmation de votre réservation. Nous vous l'envoyons dans les deux jours ouvrables suivant la réception de ces éléments.

Si votre acompte et les copies de passeport nous parviennent dans le délai de validité du devis (voir article 6), nous confirmons votre réservation au prix du devis. Dans le cas contraire, nous vérifions d'abord que ce prix est toujours d'actualité. S'il a changé, nous vous soumettons le nouveau prix avant toute confirmation. Si vous ne l'acceptez pas, les sommes versées vous sont intégralement remboursées.

Passeports : Les copies de passeport nous permettent de disposer de toutes les informations nécessaires à la réservation de vos vols. En cas de perte ou de vol de votre passeport, vous êtes tenu de nous en informer immédiatement et de nous fournir au plus vite une copie de votre nouveau passeport. Nous ne sommes pas responsables des conséquences de l'émission d'un nouveau passeport, comme les frais de réémission de vols.

Paiement : Nous acceptons les virements bancaires ainsi que les paiements en ligne par carte de crédit Mastercard, Visa et American Express. Un paiement est considéré comme reçu à la date à laquelle il est crédité sur le compte d'Ave Mundum : c'est cette date qui compte pour tous les délais de paiement. À l'approche d'une échéance, privilégiez un paiement par carte ou un virement instantané. Tout paiement par carte est vérifié contre la fraude. Si un paiement semble frauduleux, le montant est remboursé sur le compte à partir duquel il a été payé.

**Échéancier des paiements :**

- **Premier acompte** : pour confirmer votre réservation, un acompte de minimum 30 % du prix total, ou le prix des billets émis dès la confirmation s'il est plus élevé.
- **Acomptes complémentaires** : vos billets étant émis progressivement (voir article 10), nous pouvons vous demander un acompte complémentaire lorsque le prix des billets à émettre dépasse les sommes déjà versées et non encore affectées à l'émission de billets. Le montant demandé correspond à cette différence. Il est payable dans un délai de 14 jours à compter de notre demande.
- **Solde** : au plus tard 30 jours avant la date de votre premier vol. Pour une réservation effectuée moins de 30 jours avant le premier vol, la totalité du prix est demandée comme premier acompte.

Le total des acomptes et du solde ne dépasse jamais le prix total du contrat de voyage. Aucun billet n'est émis tant que les sommes exigibles n'ont pas été reçues.

Défaut de paiement : Si une somme exigible n'est pas payée à l'échéance, nous vous adressons un rappel gratuit. Sans paiement dans les 14 jours suivant ce rappel, nous pouvons considérer votre contrat comme annulé de votre fait. Les frais d'annulation prévus à l'article 9.2 ou, si votre voyage a déjà commencé, les frais d'interruption prévus à l'article 9.3 s'appliquent alors à la date d'expiration de ce délai.

Droit de rétractation : Un contrat conclu à distance (en ligne, par e-mail ou par téléphone) ouvre en principe un droit de rétractation de 14 jours. Conformément au Code de droit économique, ce droit ne s'applique toutefois pas aux contrats de transport de passagers. Votre réservation est donc ferme et définitive dès sa confirmation, et toute annulation entraîne les frais prévus à l'article 9.2.

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.
- 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 gouvernementales payables par avance;
- La TVA
- Les conseils relatifs à l'élaboration de votre itinéraire et à 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 stipulé dans le devis est un prix global et forfaitaire, qui couvre l'ensemble des prestations décrites ci-dessus. Vos billets de vol étant émis progressivement (voir article 10), les sommes destinées aux billets non encore émis restent sur le compte d'Ave Mundum jusqu'à leur émission.

**3. Ne sont pas inclus dans le prix :**

- Les bagages de soute de 20kg, 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 dépenses personnelles des voyageurs une fois sur place;
- 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 contraire;
- Les assurances (annulation, voyage), que nous vous recommandons de souscrire (voir article 3) ;
- Tout élément non expressément mentionné dans le devis.

4. Validité du prix : Sauf mention contraire, le prix global stipulé dans le devis est garanti pendant 4 jours ouvrables (du lundi au vendredi, hors jours fériés en Belgique) à partir de son envoi. La garantie s'applique à condition que votre premier acompte et les copies de passeport de tous les voyageurs nous parviennent dans ce délai. Passé ce délai, nous pouvons réajuster le prix en fonction des disponibilités et des tarifs des compagnies à cette date (voir article 5).**5. Possibilité de révision du prix :** Une fois votre réservation confirmée, le prix est ferme. Seule la création, après cette confirmation, d'une nouvelle taxe gouvernementale ou aéroportuaire liée à vos vols peut vous être refacturée, à son montant exact et sur justificatif.**Article 7 : Responsabilité des transporteurs**

Ave Mundum réserve et émet vos billets auprès des compagnies aériennes. Le transport lui-même est effectué par les compagnies, seules responsables de son exécution, conformément à leurs conditions générales et à la réglementation applicable.

- **Changement d'horaire et d'itinéraire :** Les compagnies aériennes peuvent à tout moment modifier le type d'appareil, l'horaire ou la date d'un vol, dans les limites de la législation applicable. Ave Mundum n'est pas responsable de ces changements, mais vous en informe (voir article 10). Si un changement d'horaire rend impossible une correspondance que nous avons organisée entre deux billets distincts (voir article 11), nous recherchons avec vous une solution de remplacement. Les frais éventuels de modification sont à notre charge.
- **Retard ou annulation d'un vol :** En cas de retard ou d'annulation, la compagnie est responsable envers vous selon ses conditions générales et la réglementation applicable, notamment le règlement européen n° 261/2004 pour les vols au départ de l'Union européenne, ou opérés par une compagnie européenne à destination de l'Union européenne. Selon les cas, vous pouvez avoir droit à une assistance sur place, à un réacheminement, à un remboursement ou à une indemnisation forfaitaire, en particulier lorsqu'une annulation vous est annoncée peu de temps avant le départ, sauf circonstances extraordinaires. Il vous appartient de faire valoir ces droits auprès de la compagnie.

En pratique, lorsqu'une compagnie annule un vol, elle vous propose le plus souvent un autre



vol, sans frais supplémentaires. C'est même une obligation pour les vols couverts par la réglementation européenne. Ce n'est qu'exceptionnellement, par exemple lorsqu'une compagnie suspend complètement une liaison (comme lors de la pandémie de coronavirus), qu'elle se limite à rembourser le billet. Dans ce cas, Ave Mundum vous aide à trouver un vol de remplacement. Une différence tarifaire peut alors vous être demandée : elle correspond à la différence entre le montant remboursé par la compagnie et le prix du nouveau vol.

- **Sécurité des compagnies** : Nous ne réservons jamais de vol auprès d'une compagnie figurant sur la liste européenne de sécurité aérienne, qui recense les compagnies interdites ou soumises à restrictions dans l'Union européenne parce qu'elles ne respectent pas les normes internationales de sécurité. Cette liste est consultable sur le site de la Commission européenne.
- **Force majeure** : En cas de force majeure, les conditions de l'article 9.4 s'appliquent. Ave Mundum vous apporte, dans la mesure du possible, aide et assistance si vous êtes en difficulté.
- **Faillite d'une compagnie aérienne** : Nous suivons régulièrement la santé financière des compagnies avec lesquelles nous travaillons, et renonçons parfois à une compagnie même si ses horaires ou ses prix sont plus intéressants. Malgré ces précautions, une compagnie peut faire faillite. Ave Mundum n'étant pas le transporteur, elle n'est pas responsable de cette faillite, et le prix des billets payés à la compagnie peut alors être perdu. En pratique, nous engageons une procédure de rétrocession (« chargeback ») pour tenter de récupérer les sommes versées. Nous ne pouvons pas en garantir le succès, mais d'expérience elle aboutit généralement et le passager est remboursé. Certaines assurances voyage couvrent également ce risque.

Article 8 : Responsabilité du passager

- **Informations complètes** : Il est de votre responsabilité de nous fournir des renseignements exacts, à jour et complets, ainsi que toutes les données nécessaires au bon déroulement de votre contrat. Le prénom et le nom doivent être exactement les mêmes que sur le passeport. Si les informations ne sont pas correctes, le voyageur peut être refusé à l'enregistrement. Ave Mundum n'est pas responsable des conséquences de renseignements incorrects ou incomplets.
- **Documents administratifs** : Le passager est responsable d'être en possession de tous les documents nécessaires à son voyage (voir article 2) : passeport en cours de validité, visas et autorisations de voyage, assurances et vaccins requis, billets de continuation, etc. Il lui appartient également de s'informer de la situation sécuritaire et des informations pratiques de chaque pays avant de s'y rendre (voir article 4).
- **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 l'un de vos vols, ou si vous pensez qu'un document est manquant ou inexact, contactez-nous immédiatement. Nous ferons tout notre possible pour vous fournir les documents nécessaires.
- **Départ** : Nous vous demandons 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 contrôles de sécurité sont de plus en plus stricts, et un temps d'attente ne peut jamais être exclu.



- **Réclamations** : S'il y a des plaintes pendant le voyage et que la responsabilité relève :
 - **Auprès des transporteurs** : Signalez tout problème directement à la compagnie, si possible sur place, afin qu'il puisse être résolu immédiatement. Conservez les preuves utiles (cartes d'embarquement, reçus, échanges écrits) pour une éventuelle réclamation ultérieure. Pour un bagage endommagé ou livré en retard, faites établir un constat à l'aéroport et adressez une réclamation écrite à la compagnie dans les délais prévus : en principe 7 jours pour un bagage endommagé et 21 jours pour un bagage livré en retard.
 - **Auprès d'Ave Mundum** : Si vous n'êtes pas satisfait de nos services ou si vous avez une plainte concernant votre réservation, écrivez-nous à hello@avemundum.com en décrivant le problème et en joignant les pièces utiles. Pendant votre voyage, vous pouvez aussi nous joindre par WhatsApp au 0032 492 538 492. Nous accusons réception de votre plainte dans les 5 jours ouvrables et vous répondons au plus tard dans les 10 jours. Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la Commission de Litiges Voyages (www.clv-gr.be, litiges-voyages@clv-gr.be), qui propose une procédure de conciliation et, le cas échéant, d'arbitrage.

Article 9 : Modifications, annulation et interruption

9.1 Modifications d'itinéraire et/ou de dates de votre fait :

Les frais découlant de toutes modifications d'itinéraire et de date de vols demandées 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** : tout changement peut entraîner des frais facturés par la compagnie aérienne (frais de modification et éventuelle différence tarifaire). Ces frais dépendent entièrement de ses conditions et vous sont refacturés à l'identique. Chaque modification entraîne en outre des frais de dossier de 10 € par vol modifié et par personne, sauf lorsqu'elle est rendue nécessaire par un changement d'horaire de la compagnie ou par une erreur de notre part. L'ensemble de ces frais est payable dans un délai de 10 jours.
- **Le billet du vol n'a pas encore été émis** : la modification est gratuite, mais elle peut changer le coût de votre itinéraire. Nous comparons le coût prévu des vols que vous ne souhaitez plus effectuer au coût de vos nouveaux billets. Si vos nouveaux billets coûtent plus, la différence vous est demandée dans un délai de 10 jours. S'ils coûtent moins, elle vous est remboursée dans les 14 jours suivant l'émission de votre dernier billet de remplacement. Si votre modification porte aussi sur des billets déjà émis, le montant remboursé par la compagnie pour ces billets entre également dans la comparaison.

Le coût prévu d'un vol est celui que nous avons retenu pour établir le prix de votre voyage, sur la base de nos tarifs préférentiels. Il peut donc différer des prix que vous trouvez en ligne : seuls nos coûts d'achat servent de base à la comparaison. Nous vous communiquons le détail de ce calcul avant toute modification, et vous pouvez alors y renoncer sans frais.

Ainsi, si vous remplacez vos vols Hanoï–Tokyo (coût prévu 250 €), Tokyo–Séoul (200 €) et Séoul–Bruxelles (650 €) par deux vols Hanoï–Taipei (300 €) et Taipei–Bruxelles (700 €), vos anciens vols représentent 1 100 € et vos nouveaux 1 000 € : 100 € vous sont remboursés.

En cas de non-paiement dans les délais indiqués, l'article 5 (défaut de paiement) s'applique.



9.2 Annulation du contrat de voyage de votre fait :

La demande d'annulation doit être communiquée par e-mail à l'adresse **hello@avemundum.com**. Elle doit préciser si vous souhaitez annuler l'ensemble des vols déjà émis ou, au contraire, en conserver une partie. La date d'annulation retenue pour le calcul des frais est celle de la réception de cet e-mail par Ave Mundum.

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 prévoyez 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.

Attention, si votre demande d'annulation survient dans les 48 h avant votre premier vol, 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.

Frais d'annulation : Les frais d'annulation correspondent à la somme des deux éléments suivants :

1. Des frais forfaitaires, calculés sur le prix total du contrat de voyage en fonction de la date d'annulation :
 - plus de 90 jours avant votre premier vol : 10 % ;
 - 90 jours ou moins : 15 %
2. Le prix des billets déjà émis et annulés, déduction faite des montants remboursés par les compagnies aériennes. Pour un billet non remboursable, il s'agit de son prix entier. Pour un billet partiellement remboursable, il s'agit de la part non remboursée. Lorsque la compagnie rembourse sous forme d'avoir, celui-ci vous est transmis et n'est pas déduit.

En aucun cas, le total des montants qui restent à votre charge (frais forfaitaires et prix des billets émis, utilisés ou conservés, déduction faite des remboursements des compagnies) ne dépasse le prix total de votre contrat de voyage.

Billets conservés : Les billets déjà émis que vous choisissiez de conserver vous restent acquis. Leur prix ne fait pas partie des frais d'annulation, mais il est déduit du montant qui vous est remboursé.

Annulation par une partie des voyageurs : Si seuls certains des voyageurs inscrits sur un même contrat de voyage annulent, les frais d'annulation sont calculés sur la part du prix total correspondant à ces voyageurs.

Remboursement : Nous vous remboursons en deux temps :

- dans les 14 jours suivant la réception de votre demande, les sommes que vous avez versées et qui n'ont pas encore servi à émettre des billets, déduction faite des frais forfaitaires ;
- dans les 14 jours suivant leur réception, l'ensemble des remboursements en argent obtenus auprès des compagnies aériennes pour les billets annulés.

Si les sommes déjà versées ne couvrent pas les frais forfaitaires et le prix des billets émis, la différence est payable dans un délai de 10 jours.



Facture pour votre assurance : Nous vous remettons une facture d'annulation détaillant ce calcul, à joindre à votre déclaration auprès de votre assurance.

9.3 Interruption du voyage de votre fait :

Les conditions suivantes s'appliquent si vous interrompez votre voyage à partir de la date de votre premier vol.

La demande d'interruption doit être communiquée par e-mail à l'adresse **hello@avemundum.com**. Elle doit préciser à partir de quel vol vous souhaitez interrompre votre voyage et si certains des vols suivants doivent être conservés.

Dès la réception de votre demande d'interruption, plus aucun vol de votre itinéraire ne sera émis. Les vols déjà émis par Ave Mundum que vous ne prévoyez 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.

Attention, si votre demande d'interruption 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.

Frais d'interruption : Les frais d'interruption correspondent à la somme des deux éléments suivants :

1. Des frais forfaitaires de 20 % du prix total du contrat de voyage.
2. Le prix des billets déjà émis et annulés, déduction faite des montants remboursés par les compagnies aériennes. Pour un billet non remboursable, il s'agit de son prix entier. Pour un billet partiellement remboursable, il s'agit de la part non remboursée. Lorsque la compagnie rembourse sous forme d'avoir, celui-ci vous est transmis et n'est pas déduit.

En aucun cas, le total des montants qui restent à votre charge (frais forfaitaires et prix des billets émis, utilisés ou conservés, déduction faite des remboursements des compagnies) ne dépasse le prix total de votre contrat de voyage.

Billets utilisés ou conservés : Les billets que vous avez déjà utilisés ou que vous comptez encore utiliser vous restent acquis. Leur prix ne fait pas partie des frais d'interruption, mais il est déduit du montant qui vous est remboursé. Le prix des billets non utilisés sans annulation préalable (no-show) n'est pas remboursé non plus.

Interruption par une partie des voyageurs : Si seuls certains des voyageurs inscrits sur un même contrat de voyage interrompent leur voyage, les frais d'interruption sont calculés sur la part du prix total correspondant à ces voyageurs.

Remboursement : Nous vous remboursons en deux temps :

- dans les 14 jours suivant la réception de votre demande, les sommes que vous avez versées et qui n'ont pas encore servi à émettre des billets, déduction faite des frais forfaitaires ;
- dans les 14 jours suivant leur réception, l'ensemble des remboursements en argent obtenus auprès des compagnies aériennes pour les billets annulés.



Si les sommes déjà versées ne couvrent pas les frais forfaitaires et le prix des billets émis, la différence est payable dans un délai de 10 jours.

Facture pour votre assurance : Nous vous remettons une facture d'interruption détaillant ce calcul, à joindre à votre déclaration auprès de votre assurance si vous êtes couvert en cas d'interruption de voyage.

9.4 : Modification, annulation ou interruption en cas de force majeure

Nous entendons par force majeure tout événement soudain, imprévisible et inévitable qui n'est dû ni à votre faute, ni à celle d'Ave Mundum ou du transporteur. Il peut s'agir notamment d'une instabilité politique, de conditions météorologiques difficiles, de risques pour la sécurité, d'une grève extérieure à la compagnie aérienne (personnel d'un aéroport, contrôle aérien, etc.), d'une pandémie ou d'une catastrophe naturelle.

Ave Mundum n'est pas responsable des conséquences d'un cas de force majeure. Nous vous apportons toutefois, dans la mesure du possible, aide et assistance si vous êtes en difficulté pendant votre voyage. Les frais de transport (par exemple pour un retour anticipé) et de séjour qui en résultent, et que la compagnie ne prend pas en charge, restent à votre charge, ou à celle de votre assurance voyage si elle couvre ce type d'événement.

Vos droits envers les compagnies aériennes restent entiers. Même en cas de circonstances extraordinaires, une compagnie qui annule un vol doit, selon la réglementation applicable (notamment le règlement européen n° 261/2004), vous proposer un remboursement ou un réacheminement et, le cas échéant, une assistance sur place (repas, hébergement). Seule l'indemnisation forfaitaire peut alors être exclue.

Billets concernés par la force majeure

- **Billets déjà émis :** Nous contactons les compagnies aériennes pour obtenir le remboursement des vols concernés. Son montant et sa forme (en argent ou sous forme d'avoir) dépendent des conditions de chaque compagnie et de la réglementation applicable. Lorsqu'une compagnie rembourse sous forme d'avoir, celui-ci est utilisé en priorité pour vos billets de remplacement auprès de cette compagnie si vous choisissez de modifier votre voyage. Sinon, il vous est transmis, et seuls les remboursements en argent sont déduits dans le calcul des frais.
- **Billets non encore émis :** Ave Mundum s'engage à ne pas émettre les billets dont la prestation de transport est rendue impossible par la force majeure tant qu'une solution alternative n'a pas été trouvée avec vous. Les sommes correspondantes n'ayant pas encore été versées aux transporteurs, elles restent disponibles sur les comptes d'Ave Mundum.

Vos choix : En cas de force majeure empêchant la réalisation de tout ou partie de votre itinéraire, vous avez le choix entre modifier les dates ou les destinations des vols concernés, ou mettre fin à votre contrat de voyage (annulation ou interruption). Vous nous communiquez votre choix par e-mail à l'adresse hello@avemundum.com.

Modification des dates et/ou des destinations : Une modification pour force majeure suit les mêmes règles qu'une modification de votre fait (voir article 9.1), à une différence près : elle est sans frais de dossier. Si aucune solution de remplacement n'est possible, les conditions d'annulation ou d'interruption ci-dessous s'appliquent.

Annulation : Si la force majeure vous conduit à annuler votre contrat de voyage avant d'avoir effectué votre premier vol, les frais d'annulation correspondent à la somme des deux éléments suivants :

1. Des frais forfaitaires de 10 % du prix total du contrat de voyage, quelle que soit la date



AVE MUNDUM

Billets tour du monde

- d'annulation ;
2. Le prix des billets déjà émis et annulés, déduction faite des remboursements obtenus auprès des compagnies aériennes.

Interruption : Si vous avez déjà effectué un ou plusieurs vols de votre itinéraire, les frais d'interruption correspondent à la somme des deux éléments suivants :

1. Des frais forfaitaires de 20 % du prix total du contrat de voyage ;
2. Le prix des billets déjà émis et annulés, déduction faite des remboursements obtenus auprès des compagnies aériennes.

En aucun cas, le total des montants qui restent à votre charge (frais forfaitaires et prix des billets émis, utilisés ou conservés, déduction faite des remboursements des compagnies) ne dépasse le prix total de votre contrat de voyage.

Billets utilisés ou conservés : Les billets que vous avez déjà utilisés ou que vous comptez encore utiliser vous restent acquis. Leur prix ne fait pas partie des frais d'annulation ou d'interruption, mais il est déduit du montant qui vous est remboursé.

Annulation ou interruption par une partie des voyageurs : Si seuls certains des voyageurs inscrits sur un même contrat de voyage annulent ou interrompent leur voyage, les frais sont calculés sur la part du prix total correspondant à ces voyageurs.

Remboursement : Nous vous remboursons en deux temps :

- dans les 14 jours suivant la réception de votre demande, les sommes que vous avez versées et qui n'ont pas encore servi à émettre des billets, déduction faite des frais forfaitaires ;
- dans les 14 jours suivant leur réception, l'ensemble des remboursements en argent obtenus auprès des compagnies aériennes pour les billets annulés.

Si les sommes déjà versées ne couvrent pas les frais forfaitaires et le prix des billets émis, la différence est payable dans un délai de 10 jours.

Facture pour votre assurance : Nous vous remettons une facture détaillant ce calcul, à joindre à votre déclaration auprès de votre assurance si celle-ci couvre ce type d'événement.

Article 10 : Documents de voyage

- **Émission des billets** : Vos billets de vol sont émis au plus tard 30 jours avant la date de chaque vol. Vous les recevrez donc au fur et à mesure de votre voyage, selon votre calendrier de vols. Dans certains cas, vous recevrez toutefois l'intégralité de vos billets avant votre départ, voire dès la confirmation de votre réservation.
- **Réception et vérification** : Dès qu'un billet est émis, nous déposons vos documents de voyage électroniques dans votre espace Ave Mundum sur Google Drive ou vous les envoyons par e-mail. Vérifiez dès réception que les noms, les dates et les vols sont corrects, et signalez-nous immédiatement toute erreur. Peu après l'émission, une correction est souvent simple et sans conséquence. Plus tard, elle peut devenir payante, voire impossible, et obliger à racheter un billet. Si l'erreur nous est imputable, sa correction est à notre charge. Si elle provient d'informations incorrectes que vous nous avez transmises (voir article 8), les frais éventuels sont à votre charge. Dans les deux cas, un signalement rapide est dans votre intérêt : il vous évitera de vous voir refuser l'embarquement à l'aéroport, avec toutes les complications logistiques que cela entraîne.



- **Lecture des documents** : Vos documents de voyage contiennent toutes les informations sur le vol : aéroports de départ et d'arrivée, horaires, numéro de réservation et escales. Les heures indiquées sont toujours des heures locales. Une même ville compte souvent plusieurs aéroports : soyez attentif au nom de l'aéroport indiqué sur le billet. L'aéroport où vous avez atterri n'est pas forcément celui d'où vous repartirez.
- **Changements d'horaire** : Ave Mundum n'est pas responsable des changements d'horaire décidés par les compagnies (voir article 7). Nous vous prévenons toutefois, dès que nous en sommes informés, de tout changement de plus de 10 minutes. Il arrive exceptionnellement qu'une compagnie ne nous prévienne pas : nous vous recommandons donc de consulter votre réservation sur le site de la compagnie (rubrique « Gérer ma réservation »), en particulier 72 heures et 24 heures avant chaque vol, et de vérifier votre boîte mail. Vous éviterez ainsi de manquer un vol dont l'horaire a été modifié.
- **Enregistrement et carte d'embarquement** : Votre billet électronique n'est pas une carte d'embarquement. Pour obtenir celle-ci, indispensable pour embarquer, vous devez vous enregistrer, en ligne ou à l'aéroport. L'enregistrement en ligne n'est en principe pas obligatoire : sauf mention contraire, vous pouvez toujours vous enregistrer gratuitement à l'aéroport. Lorsqu'une compagnie impose l'enregistrement en ligne, nous vous en informons explicitement et vous donnons toutes les informations utiles ; il vous appartient alors de le faire dans les délais. L'enregistrement en ligne n'est pas toujours possible : lorsqu'une compagnie doit contrôler un document (visa, autorisation de voyage...), elle le bloque souvent, et vous devez alors vous enregistrer à l'aéroport.
- **Devis** : Le détail des 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.
- **À l'aéroport** : Avant chaque vol, téléchargez vos billets électroniques sur votre téléphone afin de pouvoir les présenter au comptoir d'enregistrement. Il n'est pas nécessaire de les imprimer. Dans la plupart des cas, la présentation de votre passeport suffit, mais il s'agit d'une précaution utile.
- **Justificatif de paiement** : Pour lutter contre la fraude, certaines compagnies peuvent demander, à l'enregistrement ou à l'embarquement, un justificatif de la carte avec laquelle le billet a été payé. Le cas échéant, nous vous envoyons quelques jours avant votre vol une attestation de paiement à imprimer et à présenter sur demande. Si vous ne pouvez pas la présenter, la compagnie peut vous demander de payer à nouveau le billet sur place, avec votre propre carte, et rembourse alors notre paiement initial. Ce nouveau paiement correspond en principe au prix auquel nous avons acheté le billet. Envoyez-nous le justificatif de ce paiement : nous vous remboursons ce montant dans les 7 jours suivant sa réception.
- **Escales techniques** : Un vol peut comporter des arrêts techniques en plus des escales indiquées lors de la réservation. Ave Mundum ne peut garantir qu'ils seront connus à l'avance ni indiqués dans les documents de voyage.

Article 11 : Itinéraire de vol avec escales

Pour relier vos aéroports de départ et d'arrivée, votre itinéraire peut comporter une ou plusieurs escales, selon les disponibilités et les tarifs. Sauf mention contraire, les escales ne sont pas connues au moment de la confirmation de votre contrat. Elles vous sont communiquées au fur et à mesure, et sont choisies par nos soins en fonction de vos préférences, des disponibilités et des tarifs des compagnies aériennes. Les escales mentionnées dans votre devis vous donnent une idée de votre itinéraire : elles sont purement indicatives, mais nous nous efforçons de les respecter autant que possible.



Les règles applicables dépendent de qui organise l'escale :

- **Escale organisée par la compagnie aérienne** : Votre billet est unique et inclut une ou plusieurs escales. La durée de l'escale est imposée par la compagnie : vous ne pouvez donc pas choisir de séjourner plusieurs jours dans la ville d'escale. La compagnie est responsable du bon déroulement de l'ensemble de l'itinéraire. Si vous manquez votre correspondance à cause d'elle (problème technique, vol retardé...), il lui revient en principe de vous réacheminer sur un autre vol et, le cas échéant, de vous indemniser, selon la réglementation applicable et ses conditions générales. Si la correspondance est manquée de votre fait, la compagnie n'en est pas responsable. Lors d'une escale longue (en général de plus de 8 heures), vous devrez souvent récupérer vos bagages en soute et les enregistrer à nouveau.
- **Escale organisée par Ave Mundum** : Votre itinéraire est alors composé de plusieurs billets distincts. La durée de l'escale entre deux billets distincts est au choix du voyageur : 12 heures minimum, 2 semaines maximum. Lors de la confirmation de votre contrat, nous vous demandons la durée idéale de chacune de vos escales. Entre deux billets distincts, vous devez récupérer vos bagages, passer les contrôles d'entrée du pays et vous enregistrer à nouveau pour le vol suivant. Vous devez donc disposer du visa ou de l'autorisation d'entrée requis dans le pays d'escale (voir article 2).

Si vous manquez votre correspondance en raison du retard de votre vol précédent, nous vous réacheminons à nos frais sur le prochain vol disponible que nous choisissons. Vous devez nous prévenir immédiatement par WhatsApp. Les frais d'hébergement, de repas et de transport sur place restent à votre charge (ou à celle de votre assurance voyage). En contrepartie, vous nous cédez le droit à l'indemnisation éventuellement due par la compagnie pour ce retard, à hauteur des frais de réacheminement que nous avons engagés.

Un même itinéraire peut comporter à la fois des escales organisées par la compagnie et des escales organisées par Ave Mundum.

À l'aéroport : Il vous appartient de prendre le bon vol de correspondance, en suivant les informations disponibles à l'aéroport (changements de porte ou de terminal, temps de transit...). Ave Mundum n'est pas responsable d'une correspondance manquée de votre fait, par exemple en cas d'erreur de porte ou de terminal, ou de présentation tardive à l'enregistrement.

Visas de transit : Certains pays exigent un visa ou une autorisation de voyage même pour un simple transit, sans sortir de l'aéroport. C'est notamment le cas des États-Unis (ESTA), de la Nouvelle-Zélande (NZeTA) et du Canada (AVE), y compris lorsque vous ne faites qu'y changer d'avion pour une autre destination.

Identité de la compagnie : Pour chaque vol, nous vous indiquons la compagnie aérienne qui l'opère. Lorsqu'elle n'est pas encore connue au moment de la confirmation de votre réservation, l'e-mail de confirmation mentionne la ou les compagnies susceptibles d'assurer le vol. Nous vous communiquons ensuite son nom dès qu'il est connu, et au plus tard à l'émission du billet. Si la compagnie change après l'émission, nous vous prévenons dès que nous en sommes informés.

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 avant ou après la date indiquée dans le devis. Certaines routes ne sont en effet pas desservies tous les jours, et cette souplesse nous permet de vous faire bénéficier des meilleurs tarifs. Ainsi, si la date de votre vol est le 25 février, votre date de vol effective sera comprise entre le 23 et le 27 février. Dans les faits, il s'agit presque toujours de la date indiquée ou d'un jour adjacent.

À votre demande, nous pouvons réserver certains vols à une date précise. Signalez-nous les



vols concernés dans votre demande de devis, ou au plus tard lors de la confirmation. Si le vol est déjà ouvert à la réservation, nous l'émettons directement à la date souhaitée. S'il ne l'est pas encore, nous ne pouvons pas garantir cette date, mais nous la respectons dans la très grande majorité des cas. Un billet émis tôt est soumis plus tôt aux conditions de remboursement de la compagnie en cas d'annulation (voir article 9.2).

- **Durée des escales :** Lorsque les escales sont organisées par Ave Mundum, vous choisissez la durée de votre séjour dans la ville d'escale, entre 12 heures minimum et 2 semaines maximum. La durée effective peut varier d'une journée par rapport à la durée souhaitée, selon les disponibilités et les tarifs des compagnies, sans jamais descendre en dessous de 12 heures. Ainsi, si vous souhaitez séjourner 5 jours dans une ville d'escale, la durée effective sera comprise entre 4 et 6 jours. Dans ce cas, nous vous demandons au préalable si vous préférez passer une journée de plus ou de moins que prévu.
- **Vos réservations sur place :** Vos dates définitives ne sont connues qu'à l'émission de chaque billet. Nous vous conseillons donc de ne pas réserver d'hébergement ou d'activités non remboursables avant d'avoir reçu le billet concerné.
- **Aéroports de départ et de retour :** Vos aéroports de départ et de retour se situent dans la zone d'influence de la ville indiquée dans le devis. Pour certaines villes comme Paris, cette zone est assez large et comprend trois aéroports : Paris-Roissy, Paris-Orly et Paris-Beauvais. Les frais de transport vers et depuis ces aéroports sont à votre charge. Exceptionnellement, par manque de disponibilité ou en raison de tarifs trop élevés, nous pouvons vous faire partir d'un aéroport, ou arriver dans un aéroport, situé dans une autre ville que celle prévue, à 300 km maximum de celle-ci. Nous prenons alors en charge vos frais de transport entre les deux villes. Ce cas reste exceptionnel et ne se présente en principe qu'à la suite d'un imprévu, comme la faillite de la compagnie avec laquelle vous deviez voyager.

Article 13 : No show

Les vols d'un même billet doivent être utilisés dans l'ordre prévu. Si vous ne vous présentez pas à l'un d'eux, la compagnie vous considère comme « no-show » et annule automatiquement les vols suivants du même billet, en principe sans remboursement. Si vous savez que vous n'utiliserez pas un vol, prévenez-nous avant son départ (voir article 9.3) : nous pourrions souvent préserver les vols suivants. Ave Mundum n'est pas responsable des pertes liées à une non-présentation, y compris le coût de nouveaux billets.

Article 14 : Compensation des vols en carbone

La compensation carbone de vos vols n'est pas incluse dans le prix. Si vous le souhaitez, vous pouvez compenser les émissions de vos vols directement sur le site de Green Tripper (<https://www.greentripper.org/fr>). Ce service vous est fourni directement par Green Tripper, selon ses propres conditions.

Article 15 : Données à caractère personnel

Responsable du traitement : Ave Mundum SRL, Impasse Debaugé 6, 1350 Orp-Jauche, BCE 0693.754.787. Pour toute question relative à vos données : hello@avemundum.com.

Données traitées : Nous traitons les données nécessaires à l'organisation de votre voyage : nom et prénoms tels qu'ils figurent sur votre passeport, date de naissance, nationalité, données de passeport, coordonnées, informations de paiement et documents demandés par certaines compagnies (voir article 10). Si vous choisissez de nous les communiquer, nous traitons aussi les informations relatives à une assistance particulière (par exemple une mobilité réduite), uniquement avec votre accord explicite et pour les transmettre aux compagnies concernées.

**Finalités et bases légales :**

- la réservation et l'émission de vos billets, le suivi de votre dossier et l'assistance avant et pendant votre voyage (exécution du contrat) ;
- le respect de nos obligations comptables, fiscales et réglementaires (obligation légale) ;
- l'établissement de statistiques anonymisées pour améliorer nos services (intérêt légitime) ;
- l'envoi d'informations sur nos voyages. Si vous êtes client, nous pouvons vous envoyer par e-mail des informations sur des voyages similaires à celui que vous avez réservé. Vous pouvez vous y opposer gratuitement lors de votre réservation, puis à tout moment, via le lien de désinscription présent dans chaque e-mail ou en nous écrivant. Pour les personnes qui ne sont pas clientes, ces envois ne se font qu'avec leur accord préalable.

Destinataires : Vos données sont transmises aux compagnies aériennes et aux plateformes de réservation nécessaires à l'émission de vos billets, à notre prestataire de paiement, ainsi qu'à nos prestataires (comptabilité, informatique, stockage en ligne) et à nos outils de communication (e-mail, WhatsApp), dans la limite de leur mission. Les compagnies peuvent elles-mêmes les transmettre aux autorités des pays de destination ou de transit, notamment pour les contrôles aux frontières. Nous ne vendons jamais vos données.

Transferts hors de l'Union européenne : Pour un voyage hors d'Europe, vos données sont nécessairement transmises à des compagnies et à des autorités situées dans des pays qui n'offrent pas toujours un niveau de protection équivalent à celui de l'Union européenne. Ces transferts sont indispensables à l'exécution de votre contrat de voyage.

Durée de conservation : Nous conservons vos données pendant la durée de votre contrat, puis pendant les délais légaux de conservation des documents comptables et fiscaux. Les copies de passeport et les attestations de paiement sont supprimées au plus tard 2 ans après la fin de votre voyage. Les données utilisées pour vous envoyer nos informations sont conservées au maximum 3 ans après votre dernier voyage ou votre dernier contact avec nous.

Vos droits : Vous pouvez à tout moment demander l'accès à vos données, leur rectification, leur effacement ou leur portabilité, limiter leur traitement, vous opposer à leur utilisation à des fins commerciales et retirer votre consentement, en écrivant à hello@avemundum.com. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be).

Article 16 : Règlement des litiges

Les présentes conditions sont soumises au droit belge, sans préjudice des dispositions impératives applicables dans le pays de résidence du voyageur consommateur. Ave Mundum adhère aux conditions générales de la CLV (voir article 1). En cas de litige, et à défaut de solution amiable ou de recours à la Commission de Litiges Voyages (voir article 8), les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents, sans préjudice des règles impératives permettant au consommateur de saisir le tribunal de son domicile.



Annexe 1 : Conditions générales de la Commission de Litiges Voyages pour la vente de services de voyage

Version du 1er janvier 2024

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Article 2 : Information au voyageur préalable à la vente du service de voyage

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage procure au voyageur l'information suivante :

- les principales caractéristiques du service de voyage
- l'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse, numéro de téléphone)
- le prix total du service de voyage
- les modalités de paiement
- la procédure de traitement de plaintes en interne
- la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité
- le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées.

Article 3 : Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de service de voyage doit fournir à l'organisateur ou au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4 : Insolvabilité

4.1 L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage n'est pas exécuté en raison de son insolvabilité.

4.2 Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard après que le voyageur en a fait la demande.

Article 5 : Traitement de plainte

L'organisateur ou le détaillant procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.



Article 6 : Procédure de conciliation

6.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre elles.

6.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

6.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ».

6.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

6.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Article 7 : Arbitrage ou tribunal

7.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échouée, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

7.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

7.3 L'organisateur ou le détaillant qui est la partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 2.500 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 2.501 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

7.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés 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.

7.5 Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages

Téléphone : 02/277 62 15 (9h à 12h)

Fax : 02/277 91 00

Adresse : City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

E-mail : litiges-voyages@clv-gr.be