

# Conditions générales de vente

## 1. DÉFINITION DES PARTIES

1.1. Voyages Angelina SPRL, détentrice de la licence de catégorie A / Aut. 5182, dont le siège social est établi route de Hannut, 53 à 5000 NAMUR en Belgique est un organisateur de voyages en groupe, et est dénommé ci-après « l'organisateur ».

L'organisateur est représenté par un de ses gestionnaires commerciaux, désigné « le gestionnaire ».

1.2. Le client dont question aux présentes est un groupement de plusieurs voyageurs.

1.3. Le mandataire du groupe dont est le porte-fort du client quant à toutes implications juridiques ou financières résultant des relations construites avec l'organisateur.

## 2. CHAMPS D'APPLICATION

2.1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engageant l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que :

- Les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat,

- Les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties du contrat.

2.2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut supprimer, à durée déterminée ou indéterminée, toute partie de sa promotion de voyages.

2.3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

2.4. Les présentes conditions de vente sont adressées au mandataire du groupe conjointement à l'offre pour lui permettre d'effectuer sa commande en toute connaissance de cause. Toute commande implique donc de la part du mandataire du groupe l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions, à l'exclusion de toutes autres qui lui seraient propres.

## 3. L'OFFRE

3.1. Traitement de l'appel d'offre du mandataire du groupe

3.1.1. L'appel d'offre doit, de préférence, faire l'objet d'une demande écrite transmise par courrier, fax ou mail. L'organisateur n'est pas tenu, à ce niveau, d'en accuser réception.

3.1.2. Pour pouvoir être traité, l'appel d'offre doit préciser les données essentielles suivants : dates, lieux et heures de départ et de retour, destination(s), nombre de voyageurs et/ou capacité du véhicule demandé, nature du groupe, programme indicatif. A défaut de précisions suffisante, un mail sera envoyé afin de préciser la requête.

3.1.3. Dès réception de l'appel d'offre valide, celui-ci est traité dans un délai raisonnable, laissé à l'appréciation de l'organisateur.

3.2. Emission de l'offre par l'organisateur

3.2.1. En réponse à tout appel d'offre valide, l'organisateur émet une offre écrite transmise au mandataire du groupe par courrier électronique.

3.2.2. L'offre datée, précise notamment : les dates et lieux de départ et de retour, la durée du voyage, les horaires, les prestations de services incluses ou non (transport, hébergement, restauration, visites, guidages, etc.), les taxes éventuelles (taxes de route, d'aéroport, de circulation, TVA, etc.) et si elles sont incluses ou non, les prestations et services optionnelles (transport, hébergement, restauration, visites et guidages.), le programme du voyage, les conditions tarifaires, les gratuits, le nombre de voyageurs, les formules d'assurances – voyage

possibles, les modalités particulières éventuelles, les conditions de validité, les modalités de paiement, les réductions éventuelles. Cette énumération n'est pas limitative dans la mesure où l'offre doit, pour correspondre aux attentes particulières du client, comporter les éléments ou précisions nécessaires à la formation optimale du bon de commande.

3.2.3. L'offre est soumise à la disponibilité ponctuelle des prestataires de services. Dans ce contexte, l'organisateur ne peut garantir la disponibilité que durant une période qu'il précise au besoin sans la mention « délai de validité » ou « date d'option ».

3.2.4. S'il s'avérait qu'une erreur tarifaire ou autre soit identifiée dans l'offre après son émission, l'organisateur se réserve le droit, à tout moment, d'apporter les corrections ou rectifications nécessaires.

3.3. Confirmation de l'offre par le mandataire du groupe

Pour signifier son acceptation sur les termes et conditions de l'offre, le mandataire du groupe doit en retourner le bon de confirmation daté, signé et revêtu de la mention « bon pour accord ».

3.4. Validation de l'organisateur de la confirmation de l'offre

3.4.1. A la réception de l'offre confirmée ainsi que du bon de confirmation par le mandataire du groupe, l'organisateur s'assure de la disponibilité des prestations de services.

3.4.2. En cas d'indisponibilité de l'un ou plusieurs prestataires de services objets de l'offre, l'organisateur de voyages en informe le mandataire du groupe en vue d'étudier une alternative. En toutes hypothèses, il ne peut être reproché à l'organisateur quelques manquements que ce soit en cas d'indisponibilité des prestataires de services au moment de la confirmation d'offre signée par le mandataire du groupe. Le mandataire du groupe a cependant tout faculté de mettre un terme à la commande.

## 4. L'OFFRE

4.1. Préparation de la commande

4.1.1. La période comprise entre la confirmation de la commande et le départ détermine une phase préliminaire durant laquelle les préparatifs de la commande sont menés à terme.

4.1.2. Lorsque la commande vise des prestations de transport en autocar seulement, le mandataire est tenu de fournir, au plus tard 15 jours ouvrables avant le départ, les horaires, lieux de départ et retour et détails des déplacements.

4.1.3. Lorsque la commande vise d'autres prestations combinées ou non à des prestations de transport en autocar, le mandataire du groupe est tenu de fournir au moins 30 jours ouvrables avant le départ, sous forme définitive, le nombre des participants et leur répartition en genres.

4.1.4. Les souhaits en termes de répartition en chambres sont pris en considération mais restent soumis à l'accord du ou des différent(s) prestataire(s).

4.2. L'annulation de la commande par le mandataire

4.2.1. Lorsque la commande vise des prestations combinées ou non à des prestations de transport en autocar, toute annulation intervenant :

- Plus de 30 jours avant le départ : un minimum de 50€ sera retenu à titre de frais de gestion,

- De 30 à 15 jours avant le départ : une indemnité égale à 50% du prix du voyage,

- Moins de 15 jours avant le départ : une indemnité égale à l'intégralité du prix du voyage

4.2.2. Lorsque la commande vise des prestations incluant du transport aérien et/ou des croisières, combinées ou non à d'autres prestations, toute annulation intervenant :

- Plus de 60 jours avant le départ : une indemnité égale à 10% du montant de la facture et un minimum de 50€ sera retenu à titre de frais de gestion,

- De 60 à 51 jours avant le départ : une indemnité égale à 50% du prix du voyage,

- De 50 à 30 jours avant le départ : une indemnité égale à 60€ du prix du voyage,

- De 29 à 20 jours avant le départ : une indemnité égale à 70% du prix du voyage,

- De 19 à 0 jour avant le départ : une indemnité égale à 100€ du prix du voyage.

En tout état de cause, toutes les sommes dues aux tiers (compagnies aériennes, maritimes, hôteliers, etc.) s'ajoutent au montant ci-dessus.

Le total des sommes réclamées ne pourra en aucun cas dépasser le prix du voyage.

4.3. Modification par l'organisateur

Par ailleurs, selon les circonstances et seulement dans l'intérêt général du client, l'organisateur se réserve le droit de modifier sans préavis des éléments du programme. Elles n'emportent aucune révision du prix pour autant que, sans constituer un élément essentiel du voyage, elles ne diminuent pas la valeur des prestations.

## 5. DE L'EXÉCUTION

5.1. Responsabilité du client

5.1.1. Le client est responsable de la bonne tenue du groupe durant toute la durée du voyage et ce dans chacune de ses phases. Il se conformera aux injonctions et conseils prodigués par les préposés de l'organisateur.

5.1.2. Lorsque que le groupe est constitué de mineurs d'âges ou de personnes ne disposant pas de tous leurs moyens, il est nécessaire qu'il voyage sous l'autorité, la surveillance, la responsabilité d'un ou plusieurs adultes ou avec leur aide.

5.1.3. L'organisateur décline toute responsabilité vis-à-vis du client en cas de perte ou de dommages causés aux bagages ou objets de valeur lui appartenant, ou en cas de négligence(s) vis-à-vis des formalités administratives légales imposées par les autorités des pays traversés ou visités. Les frais consécutifs à ces carences sont à charge du voyageur défaillant.

5.1.4. Pour les voyages en autocar, les bagages sont limités à 20 kilos par personne et une valise de taille standard. Les clients sont responsables de leurs bagages tant au chargement ou déchargement que lors de toute opération de transfert.

5.1.5. Toute défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le ou les voyageur(s), doit être signalé par écrit et le plus tôt possible par ce(s) dernier(s) aux prestataires de services locaux concernés. Pour confirmation, une copie de cet écrit doit être adressée par lettre recommandée à l'organisateur au plus tard un mois après la fin du voyage.

5.1.6. Pour prévenir d'éventuels désagréments et dégâts matériels, les prestataires d'hébergement se réservent le droit d'exiger le dépôt d'une garantie/caution à l'arrivée du groupe. Le client est seul intervenant dans la gestion et le règlement d'éventuels litiges constatés sur place.

5.2. Responsabilités de l'organisateur

5.2.1. Lorsque la commande implique des prestations de transport en autocar, l'organisateur se réserve le droit de recourir à un partenaire dont il se porte garant.

# Conditions générales de vente

5.2.2. L'organisateur est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant de la commande, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexactitude ou la mauvaise exécution de la commande est imputable au client, soit au fait imprévisible ou insurmontable d'un événement ou d'un tiers étranger, soit à un cas de force majeure.

5.2.3. L'organisateur n'est pas responsable pour les cas de force majeure indépendants de sa volonté tels que guerres, actes terroristes, catastrophes, émeutes, grèves, épidémies, ...

5.2.4. Les conditions de transport des compagnies aériennes et maritimes avec lesquelles l'organisateur collabore sont définitives, irrévocables et applicables aux passagers. La convention de Varsovie et/ou le protocole de La Haye limitent la responsabilité du transporteur aérien en cas de décès, dommage corporel, perte ou dommage de bagages.

5.2.5. L'organisateur décline toute responsabilité en cas de travaux en cours dans les lieux relevant du domaine public.

## 6. PAIEMENT

### 6.1. Facturation

6.1.1. La facture constitue le document final précisant les montants dus par le client ou son mandataire en contrepartie des prestations des services prévus.

6.1.2. La facture est établie sur base des dernières précisions spécifiées aux points 4.1.2 et 4.1.3 et des modifications enregistrées après la signature du bon de commande.

6.1.3. La facture est adressée, dans la mesure sur possible, 1 mois avant le départ et doit être réglée avant celui-ci. En cas de non-règlement conforme à ces dispositions, l'organisateur se réserve le droit de compter des intérêts de retard.

6.1.4. Si la réservation à lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

### 6.2. Règlement des sommes facturées

6.2.1. Aucune réclamation relative aux énonciations de nos factures ne sera admise si elle n'est pas faite dans les 8 jours de la date de la facture, par recommandé à la poste, adressée au siège opérationnel de l'organisateur.

6.2.2. Sauf mention contraire, les factures sont payables sans escompte, et dans les délais qu'elle précise.

6.2.3. Toute les sommes dues à quelquelque titre que ce soit sont payables au compte spécifié sur la facture/

6.2.4. Toute somme impayée, même partiellement, à la date de son échéance ouvre de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité d'un intérêt forfaitaire de 5%.

En outre, si une action judiciaire s'éverait nécessaire pour obtenir récupération des sommes dues, le contractant devra également supporter les frais judiciaires, et notamment l'indemnité de débours et procédure prévue à l'article 1022 du Code Judiciaire.

## 7. FONDS DE GARANTIE

En cas d'insolvabilité financière de la part de l'organisateur et/ou intermédiaire de voyages avec lequel vous avez conclu un contrat de voyage, vous pouvez faire appel au Fonds de Garantie Voyages. Il suffit de vous adresser à votre organisateur ou intermédiaire de voyages ou de prendre directement contact avec le Fonds de Garantie Voyages ([www.fgv.be](http://www.fgv.be)). Demandez les conditions de garantie) votre organisateur ou intermédiaire de voyages. Vous y trouverez les modalités suivant lesquelles vous pouvez demander soit le remboursement des sommes payées pour le voyage en cas d'insolvabilité

financière, soit une poursuite de ce voyage ou le rapatriement si le voyage à déjà commencé.

## 8. LÉGISLATION

Les offres et commandes sont soumises à la législation européenne 561/2006 sur les temps de conduite et de repos des chauffeurs, à savoir :

Temps de conduite journalier	9h (10h 2x/sem.)
Temps de conduite hebdomadaire	56h
Temps de conduite ininterrompu	4h30
Pause	45' ou 15' + 30'
Temps de repos journalier	11h (9h 3x/sem.)
Temps de repos hebdomadaire	45h
Amplitude (de garage à garage)	13h (15h 2x/sem.)

## 9. Procédure de plainte

Article 16.

### 9.1. Avant le départ

§1. Si le voyageur à une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, après de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.

### 9.2. Pendant le voyage

§2. Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

A cet effet, le voyageur s'adressera – dans l'ordre suivant – à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

### 9.3. Après le voyage

§3. Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

## PROCEDURE DE CONCILIATION

Article 18

§1. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable.

§2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule conciliation de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

§3. Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». Dès que les parties concernées ont rempli et ont signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie à payé un montant de 50€, la procédure de conciliation sera entamée.

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

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

Secrétariat de la « Cellule conciliation » : Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 BRUXELLES  
E-mail : [conciliation.clv@skynet.be](mailto:conciliation.clv@skynet.be)

## 10. ARBITRAGE OU TRIBUNAL

Article 18

§1. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci à échouée, la partie plaignante a en principe le choix entre une procédure devant le tribunal ordinaire ou une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages.

§2. Pour des montants revendiqués à partir de 1 250€, chaque partie défenderesse dispose d'un délai de 10 jours civils pour refuser, par lettre recommandée, une procédure d'arbitrage sollicitée par la partie plaignante, le litige pourra alors être traité par le tribunal ordinaire. En dessous de 1 250€, seul le voyageur aura la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage.

§3. Cette procédure d'arbitrage est régie par un règlement des litiges, et ne peut être entamée que si un règlement à l'amiable n'a pu être trouvé dans une période de 4 mois à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

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

Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général de la Commission de Litiges Voyages : Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 BRUXELLES  
E-mail : [clv.gr@skynet.be](mailto:clv.gr@skynet.be)