

1. Définition des parties aux présentes

1.1. La société à responsabilité limitée Solingua Travel SRL, détentrice de la licence A numéro 5888, dont le siège social est établi au 42/1, rue du Joncqoy à 7602 Bury en Belgique est un organisateur de voyages en groupe, et est dénommé ci-après plus simplement « l'organisateur ». L'organisateur est représenté par un de ses gestionnaires commerciaux ou un de ses organes de Direction, ci-après désigné plus simplement le « gestionnaire ».

1.2. Le client est la personne morale ou physique qui conclut le contrat avec Solingua Travel SRL pour l'organisation d'un voyage de groupe. Dans le cadre des présentes conditions, il s'agit principalement d'établissements scolaires, associations, clubs, collectivités ou tout autre groupe constitué.

1.3. Le mandataire du groupe représente le Client auprès de Solingua Travel SRL. Il est réputé agir au nom et pour le compte du groupe et garantit l'exactitude des informations communiquées ainsi que le respect des obligations contractuelles et financières découlant du présent contrat.

2. Champs d'application

2.1. L'organisation de voyages en groupe consiste en la fourniture d'une ou plusieurs prestations de services — combinées ou non — susceptibles d'intervenir dans le cadre d'un déplacement d'un jour ou plus au profit du client.

2.2. Les présentes conditions de vente s'appliquent au contrat d'organisation de voyage en groupe négocié et établi entre l'organisateur et le mandataire du groupe. Elles complètent les conditions générales de vente prescrites par la Commission Litiges Voyages et définies 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.

2.3. 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 réserves aux présentes conditions, à l'exclusion de toutes autres qui lui seraient propres.

2.4. Les prestations sont celles reprises dans le contrat ou la confirmation de réservation. Les prestations proposées peuvent comprendre notamment : le transport ; l'hébergement ; la restauration ; les visites et activités ; les assurances ; toute autre prestation convenue contractuellement.

3. Inscription

3.1. Une proposition de voyage est adressée au mandataire du groupe avec indication des tarifs, dates et autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage.

3.2. La proposition de voyage 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 sous mention « date d'option » ou « délai de validité » de la proposition. Chaque offre mentionne une **date de validité**. Passé ce délai, les disponibilités, tarifs ou conditions peuvent être modifiés sans préavis.

3.3. Lorsque la proposition est acceptée, un contrat est établi. L'inscription d'un voyage devient effective à la réception du contrat de réservation dans le délai indiqué sur l'offre, dûment complété et signé par le chef d'établissement et le mandataire du groupe, accompagné d'un versement de l'acompte. Les prestations du voyage ne sont réservées qu'à réception du contrat et de l'acompte. À défaut, le bon de commande est annulé de plein droit par l'organisateur de voyages. Tant que l'acompte n'est pas versé, la commande est jugée précaire et l'organisateur de voyages se réserve le droit de remettre en cause la validité de la commande.

3.4. Les propositions et contrats sont rédigés de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de leur

émission. L'organisateur se réserve le droit de corriger des erreurs manifestes dans les informations pré-contractuelles ou dans le contrat. En outre, ces informations pré-contractuelles peuvent être modifiées par les parties avant la conclusion du contrat.

3.5. Le mandataire du groupe s'engage à fournir, au plus tard 1 mois avant le départ les indications suivantes :

- les lieux des départ et retour précis liés aux prestations de transport
- le nombre de participants
- la répartition en genres et les services liés aux prestations hôtelières
- la liste nominative des participants, le cas échéant, les participants souhaitant souscrire une assurance proposée par Solingua Travel SRL.

La transmission tardive ou hors délais de ces informations peut compromettre la bonne exécution des termes de la commande, ce dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

4. Validation par l'organisateur de voyages de la confirmation de l'offre

4.1. À réception de l'inscription confirmée par le responsable du voyage, l'organisateur s'assure de la disponibilité des prestataires de services.

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 signifiée par le mandataire du groupe. Le mandataire du groupe a cependant toute faculté de mettre un terme à la relation.

5. Conditions de paiement

Acompte

– 30% à la signature du contrat (70% en cas d'inscription tardive)

Solde

– 70% au plus tard 30 jours avant la date de départ

Adaptation du prix

Si le nombre définitif de participants ou les prestations réservées sont modifiés avant le départ, Solingua Travel SRL établira une facture adaptée en fonction des prestations effectivement commandées et des conditions tarifaires applicables.

6. Préparation de la commande

6.1. La période comprise entre la confirmation de la commande et le départ du groupe détermine une phase préliminaire durant laquelle les préparatifs de la commande sont menés à terme. Le Client s'engage à collaborer activement avec Solingua Travel SRL afin de permettre la bonne exécution du contrat.

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

6.3. 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 trente jours avant le départ, sous forme définitive, le nombre des participants et leur répartition en genres.

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

6.5. Les exigences particulières doivent être signalées à la signature du contrat. Elles y seront reprises à titre indicatif et

seront transmises aux prestataires concernés mais ne pourront être garanties qu'après leur confirmation expresse.

7. De la modification de la commande par le mandataire

7.1. Toute demande de modification (participants, dates, transport, hébergement, chambres, visites, restauration ou toute autre prestation) doit être formulée par écrit. Solingua Travel SRL examinera sa faisabilité sans pouvoir en garantir l'acceptation.

7.2. Toute modification acceptée pourra donner lieu :

- à des frais administratifs de **15 € par personne concernée** ;
- aux frais de modification ou d'annulation réclamés par les différents prestataires ;
- à une adaptation du prix du voyage lorsque la modification entraîne une augmentation du coût des prestations.

7.3. Les modifications demandées dans les **30 jours précédant le départ** ne pourront être acceptées que dans la mesure où elles restent techniquement possibles. Solingua Travel SRL ne pourra être tenue responsable du refus d'un prestataire d'accepter une modification tardive.

7.4. Lorsque les modifications demandées par le Client entraînent la perte d'avantages tarifaires, de gratuités, de réductions de groupe ou nécessitent la réservation de nouvelles prestations, les coûts supplémentaires seront intégralement supportés par le Client.

8. Conditions d'annulation

Les prix communiqués par Solingua Travel SRL sont établis sur la base du nombre de participants indiqué dans le contrat. Toute diminution de l'effectif peut entraîner une révision du prix applicable à l'ensemble du groupe lorsque cette diminution modifie les conditions tarifaires négociées avec les prestataires ou entraîne la perte d'avantages commerciaux, de gratuités ou de réductions.

8.1 De l'annulation de la commande par le mandataire

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

- à plus de 90 jours avant le départ, entraîne des frais portés à 10% du montant de la facture, avec cependant, sans excéder le prix individuel, un minimum de 50€ par personne dans le cas de prestations combinées à des prestations de transport en autocar
- 90 jours à 61 jours avant le départ entraîne des frais portés à 25% du montant de la facture
- 60 à 31 jours avant le départ entraîne des frais portés à 50% du montant de la facture
- à partir de 30 jours avant le départ entraîne des frais portés à 100% du montant de la facture

8.1.2. Lorsque le voyage comprend des prestations de transport aérien, ferroviaire ou maritime, les conditions particulières d'annulation, de modification, de changement de nom, de remboursement ou de réémission imposées par le transporteur concerné s'appliquent. Les frais correspondants, ainsi que toute différence tarifaire, seront intégralement répercutés au Client. Lorsque les billets ont été émis ou lorsque les prestations ont été confirmées selon des conditions non modifiables ou non remboursables, leur montant reste intégralement dû, indépendamment du barème prévu à l'article 8.1.1.

8.1.3. Prestations soumises à des conditions particulières. Certaines prestations (spectacles, événements, visites, activités, hébergements promotionnels ou toute autre prestation faisant l'objet de conditions particulières) peuvent être réservées selon des conditions ne permettant aucune modification ou aucun remboursement. Dans ce cas, les conditions particulières applicables à ces prestations

prévalent et les montants correspondants restent intégralement dus par le Client.

8.1.4. En cas d'annulation, les primes d'assurance restent dues.

8.1.5. Les frais d'annulation repris ci-dessus constituent des indemnités minimales. Lorsque les frais, pénalités ou indemnités réellement facturés à Solingua Travel SRL par les différents prestataires sont supérieurs au présent barème, ces frais seront intégralement répercutés au Client.

8.2 De l'annulation d'un ou plusieurs participants

Toute diminution du nombre de participants doit être notifiée par écrit à Solingua Travel SRL dès qu'elle est connue.

Jusqu'à 31 jours avant le départ, les frais d'annulation applicables aux participants concernés sont ceux prévus à l'article 8.1.

À compter de 30 jours avant le départ, les frais d'annulation s'élèvent à 100 % du prix des prestations réservées pour le ou les participants annulés.

En outre, la diminution du nombre de participants peut entraîner une révision du prix applicable au reste du groupe lorsque cette diminution a notamment pour conséquence :

- la perte d'une ou plusieurs gratuités accordées aux accompagnateurs ;
- la perte d'un tarif de groupe ou d'un tarif préférentiel ;
- une modification de la capacité ou du type de véhicule réservé ;
- une modification de l'occupation des chambres entraînant l'application de suppléments (notamment chambre individuelle ou sous-occupation) ;
- une modification des conditions tarifaires appliquées par un ou plusieurs prestataires ;
- ou toute autre incidence financière directement liée à la réduction du nombre de participants.

Les coûts supplémentaires résultant de cette révision seront intégralement supportés par le Client.

Le remplacement d'un participant est admis jusqu'au départ, sous réserve de l'accord des prestataires concernés et des possibilités techniques. Les frais administratifs de modification s'élèvent à 15 € par personne, auxquels s'ajoutent les éventuels frais facturés par les prestataires.

Lorsque les frais réellement facturés à Solingua Travel SRL par les prestataires pour l'annulation ou la modification d'un ou plusieurs participants sont supérieurs aux montants résultant des présentes conditions, ces frais seront intégralement répercutés au Client.

9. De la modification par l'organisateur de voyage

Avant le départ, Solingua Travel SRL peut être amenée à modifier certains éléments du voyage lorsque ces modifications résultent de circonstances indépendantes de sa volonté, de contraintes techniques, de sécurité, d'exploitation ou des exigences des prestataires.

Lorsque ces modifications portent sur un élément essentiel du contrat, le Client en sera informé dans les meilleurs délais conformément à la législation applicable.

Les modifications portant sur des éléments non essentiels (ordre des visites, horaires, itinéraires, changement d'hébergement de catégorie équivalente ou supérieure, remplacement d'une activité par une prestation comparable...) ne donnent droit à aucune indemnisation **lorsqu'elles n'altèrent pas la qualité globale du voyage.**

Solingua Travel SRL ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant de circonstances exceptionnelles et inévitables telles que notamment catastrophes naturelles, pandémies, conflits armés, actes de terrorisme, grèves, décisions des autorités, fermetures de frontières ou tout autre événement échappant raisonnablement à son contrôle. Dans une telle hypothèse, les droits et obligations des parties seront régis par les dispositions impératives applicables aux voyages à forfait.

10. De l'exécution du voyage

10.1. Responsabilités du client

10.1.1. 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.

10.1.2. Lorsque le groupe est constitué de mineurs d'âge 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.

10.1.3. 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 visites. Les frais consécutifs à ces carences sont à charge du voyageur défaillant.

10.1.4. Pour les voyages en autocar, les clients sont responsables de leurs bagages tant au chargement ou déchargement que lors de toute opération de transfert.

10.1.5. Tout 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 1 mois après la fin du voyage.

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

10.1.7. Le groupe de voyageurs est tenu de respecter les obligations légales en matière de formalités douanières et sanitaires. À défaut, l'organisateur décline toute responsabilité, notamment au niveau des frais, pénalités et dommages encourus par le fautif.

10.1.8. Le Client veille à ce que chaque participant soit en mesure de suivre le programme prévu ou bénéficie, le cas échéant, de l'assistance nécessaire.

10.1.9. Le Client s'engage à respecter le règlement intérieur des différents prestataires (hébergements, transporteurs, restaurants, musées, centres d'activités, etc.). Tout comportement susceptible de compromettre la sécurité, la tranquillité des autres voyageurs ou la bonne exécution des prestations pourra entraîner l'exclusion du ou des participants concernés, sans droit à remboursement. Les frais supplémentaires éventuellement occasionnés resteront à la charge du Client.

10.2. Responsabilité de l'organisateur

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. L'organisateur peut confier tout ou partie de l'exécution des prestations à des prestataires spécialisés ou à des sous-traitants, sans que cela n'affecte sa responsabilité telle que prévue par la législation applicable.

11. Bagages en autocar

11.1. Chaque participant est autorisé à emporter un bagage principal d'un poids maximal de **20 kg**, dont les dimensions ne peuvent excéder **80 x 50 x 30 cm**, roues, poignées et poches extérieures comprises, ainsi qu'un petit bagage à main conservé à bord de l'autocar. Pour des raisons de sécurité et de capacité des soutes, Solingua Travel SRL ou le transporteur se réserve le droit de refuser tout bagage excédant ces limites ou susceptible de compromettre le bon déroulement du transport. Les objets de valeur, documents d'identité, médicaments, appareils électroniques et effets personnels précieux doivent être conservés par leur propriétaire et ne peuvent être placés en soute. Sauf faute lourde ou disposition légale impérative contraire, Solingua Travel SRL ne pourra être tenue responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des bagages.

11.2. Le chargement, le déchargement ainsi que la surveillance des bagages demeurent sous la responsabilité

de leur propriétaire. En cas de perte, de vol ou de détérioration d'un bagage imputable à un transporteur ou à un autre prestataire, l'indemnisation éventuelle est limitée aux montants effectivement pris en charge par le prestataire concerné ou par son assureur, conformément aux dispositions légales et contractuelles applicables. La responsabilité de Solingua Travel SRL ne pourra être engagée qu'en cas de faute qui lui est directement imputable et dans les limites prévues par la législation en vigueur.

11.3. Afin d'éviter au maximum les dégâts aux bagages, le client est invité à s'assurer de la qualité et de la solidité des valises utilisées.

11.4. En aucun cas, l'organisateur ne prend en charge des bagages non identifiés ou dont le propriétaire n'est pas présent à bord du véhicule durant le voyage.

11.5. Les objets oubliés dans les autocars, hébergements ou autres lieux de séjour ne relèvent pas de la responsabilité de Solingua Travel SRL. Les éventuels frais liés à leur récupération ou à leur réexpédition restent à la charge du propriétaire.

12. Du règlement

12.1. Facturation

La facture définitive est établie sur la base des prestations effectivement réservées, du nombre définitif de participants communiqué par le Client et des éventuelles modifications intervenues avant le départ. Sauf convention contraire, la facture est payable aux échéances indiquées sur celle-ci. Toute modification demandée après l'établissement de la facture pourra donner lieu à l'émission d'une facture complémentaire.

12.2. Paiement

Le Client s'engage à respecter les échéances de paiement prévues au contrat ou sur la facture. Le paiement du solde doit parvenir à Solingua Travel SRL au plus tard à la date indiquée sur la facture et, sauf convention contraire, avant le départ du groupe. À défaut de paiement intégral dans les délais convenus, Solingua Travel SRL se réserve le droit de suspendre l'exécution du contrat, de refuser le départ du groupe ou d'annuler les prestations, sans préjudice du droit de réclamer les sommes restant dues ainsi que les frais supportés auprès des prestataires.

12.3. Contestation

Toute contestation relative à une facture doit être formulée par écrit dans les huit jours calendrier suivant sa réception. À défaut, la facture est réputée définitivement acceptée. La contestation d'une facture ne suspend pas l'obligation de payer les montants non contestés.

12.4. Retard de paiement

À défaut de paiement total ou partiel d'une facture à son échéance, les sommes restant dues produisent, de plein droit et sans mise en demeure préalable, les intérêts de retard au taux prévu par la législation belge applicable. En outre, une indemnité forfaitaire de 10 % du montant restant dû, avec un minimum de 75 €, sera due à titre de clause pénale, sans préjudice du droit de Solingua Travel SRL de réclamer l'indemnisation intégrale du préjudice réellement subi lorsque celui-ci est supérieur.

En cas de non-paiement à l'échéance, Solingua Travel SRL se réserve également le droit de suspendre l'exécution du contrat, de refuser le départ du groupe, d'annuler les prestations non encore exécutées ou de suspendre toute nouvelle réservation du même Client, sans préjudice de son droit au recouvrement des sommes dues et à l'application des frais d'annulation prévus à l'article 8 lorsque des prestations ont déjà été engagées auprès des fournisseurs.

Tous les frais de recouvrement amiable ou judiciaire restent à la charge du débiteur conformément à la législation applicable.

12.5. Compensation

En cas de non-paiement d'une facture arrivée à échéance, Solingua Travel SRL se réserve le droit de suspendre toute nouvelle réservation ou toute prestation en cours au bénéfice du même Client jusqu'au paiement intégral des sommes dues.

13. Fonds de garantie

Conformément à la législation belge relative aux voyages à forfait, Solingua Travel SRL bénéficie d'une garantie contre l'insolvabilité financière auprès du **Fonds de Garantie Voyages**. Cette garantie assure, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, le remboursement des sommes versées par les voyageurs ainsi que, le cas échéant, la poursuite du voyage ou leur rapatriement. Les modalités de cette garantie sont disponibles sur le site officiel du Fonds de Garantie Voyages (www.gfg.be) ou sur simple demande auprès de Solingua Travel SRL.

14. Protection des données personnelles et confidentialité

Solingua Travel SRL traite les données à caractère personnel conformément au **Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)** ainsi qu'à la législation belge applicable. Les données collectées sont exclusivement destinées :

- à l'établissement des devis et des contrats ;
- à la réservation et à l'organisation des prestations de voyage ;
- à la souscription éventuelle d'assurances ;
- au respect des obligations légales et réglementaires de Solingua Travel SRL.

Les données personnelles sont uniquement communiquées aux prestataires dont l'intervention est nécessaire à la bonne exécution du contrat (transporteurs, hébergeurs, assureurs, organismes de réservation, autorités compétentes, etc.) ou lorsque la loi l'impose. Solingua Travel SRL met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données traitées. Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat ainsi que durant les délais légaux de conservation applicables. Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition ainsi que du droit à la portabilité de ses données, dans les conditions prévues par le RGPD.

15. Temps de conduite légal des chauffeurs

Les offres et commandes sont soumises à la législation européenne 561/2006 sur les temps de conduite et de repos des chauffeurs. Les itinéraires, horaires et programmes proposés par Solingua Travel SRL sont établis dans le respect de la réglementation européenne relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs.

Les temps de conduite pris en compte pour l'élaboration des voyages sont repris dans les itinéraires détaillés ainsi que dans les informations pratiques disponibles sur le site internet de Solingua Travel SRL.

En fonction des conditions de circulation, des contrôles, des temps de repos obligatoires ou de toute autre circonstance indépendante de la volonté de Solingua Travel SRL, les horaires et l'ordre des visites peuvent être adaptés afin de garantir le respect de la réglementation en vigueur et la sécurité des voyageurs.

16. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont régies par le droit belge, et plus particulièrement par les dispositions applicables aux voyages à forfait.

Les parties s'engagent, dans toute la mesure du possible, à rechercher une solution amiable à tout différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du contrat.

Le voyageur peut, s'il le souhaite, recourir aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges prévues par la législation applicable, notamment auprès de la Commission de Litiges Voyages.

À défaut de règlement amiable, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire dans lequel est établi le siège social de Solingua Travel SRL sont compétents, sous réserve des dispositions impératives du droit belge protégeant le consommateur.