

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente.**

*Ceci est en complément des conditions communiquées par Belgium and More dans chaque offre et dans chaque document de réservation.*

La réservation de services auprès de Belgium and More implique l'acceptation des conditions générales de vente suivantes.

#### **1. Objet du Contrat**

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre Belgium and More et le Client pour l'organisation de séjours de groupes en Belgique.

Les services incluent, entre autres, la planification, la réservation et la gestion de l'hébergement, des restaurants, des transferts et des visites guidées.

Si le Client dispose de ses propres conditions générales de vente, celles-ci seront considérées comme non applicables au profit des présentes conditions générales de vente.

#### **2. Confidentialité**

Le Client et Belgium and More s'engagent à protéger la confidentialité des données échangées et s'assurent de ne pas divulguer d'informations sensibles, à moins que celles-ci ne soient déjà publiques.

#### **3. Prix**

Dans toutes les offres et dans tous les documents de réservation, les prix communiqués sont en Euros.

Sauf exception, les prix sont nets de toute commission et sont uniquement valables aux dates et pour le nombre de personnes mentionnés dans chaque offre/document de réservation.

Pour bénéficier des prix de groupe, un minimum de participants est nécessaire. Le nombre minimum de participants est mentionné dans chaque offre/document de réservation.

Sauf exception, les prix communiqués pour les chambres d'hôtel sont ceux de chambres standards. Ils incluent généralement la TVA, les frais de service, le petit déjeuner et les frais de réservation de Belgium and More.

Sauf exception, le supplément pour la taxe de séjour est communiqué à part. Dans certaines villes belges, ce supplément est par personne et par nuit ; dans d'autres, ce supplément est par chambre et par nuit.

Pour les groupes, la taxe de séjour est automatiquement facturée au Client, dans le but d'alléger le check-in mais aussi pour éviter que certains participants ne quittent l'hôtel sans payer la taxe.

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente.**

#### **4. Variation des taux de TVA, de la taxe de séjour et des tarifs d'entrée**

Tout changement dans les taxes actuelles (taux de TVA, taxe de séjour, etc.) imposées par les autorités belges ou locales entraînera des ajustements des tarifs communiqués au Client.

Tout changement des tarifs d'entrée de certains musées ou attractions entraînera également des ajustements des tarifs communiqués au Client.

#### **5. Date limite d'option**

Dans chaque offre, une date d'option est généralement clairement communiquée.

Si le Client ne confirme pas l'offre dans le délai imparti, ou s'il ne demande pas un délai de réflexion plus long avant l'échéance, le contingent de chambres bloqué en option sera automatiquement libéré. Il en va de même si une option a été prise sur un restaurant, une salle de réunion ou tout autre service.

Belgium and More n'est pas tenu de rappeler au Client que son option arrive à échéance. Le Client est seul responsable de suivre et de respecter l'échéance de la date d'option.

Si le Client revient après la date d'option, Belgium and More tentera de récupérer aux mêmes conditions les chambres, le restaurant proposé, la salle de réunion offerte ou tout autre service. Si c'est impossible, Belgium and More ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable, mais tentera néanmoins dans la mesure du possible de proposer des offres alternatives au Client.

#### **6. Catégorie d'hôtel et services hôteliers**

La catégorie d'hôtel indiquée dans chaque offre et document de réservation correspond à la catégorie officielle attribuée par les autorités compétentes belges.

Il est possible que les prestations rattachées à une catégorie hôtelière en Belgique ne correspondent pas aux prestations d'un hôtel de même catégorie dans un autre pays.

Il se peut que des services proposés par l'hôtel ne soient pas disponibles au moment du voyage, que certaines installations (restaurant, bar, spa, piscine, ...) soient fermées ou aient des horaires d'ouverture restreints, en fonction de la saison. Ces éléments étant laissés à l'appréciation de la direction de chaque établissement en fonction de travaux, du taux d'occupation ou d'impératifs de sécurité, aucun remboursement ne sera accordé par Belgium and More pour ce motif.

#### **7. Chambres**

Dans sa demande initiale, le Client doit préciser à Belgium and More le nombre de personnes et/ou le nombre et le type de chambres dont il a besoin pour son groupe. Les recherches de disponibilités, les offres et les documents de réservation seront basés sur les informations communiquées par le Client.

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente.**

#### **(7. Chambres)**

En règle générale, pour les groupes loisirs, un maximum de 10 à 20 % (selon les hôtels) du nombre de participants inscrits au voyage peut être réservé en chambres individuelles. Celles-ci peuvent disposer d'un lit simple et être plus petites que les chambres doubles. Pour pallier ce problème, sur demande, des chambres doubles à usage single peuvent être réservées moyennant un supplément.

Belgium and More ne peut garantir la disponibilité de chambres à deux lits séparés car certains hôtels disposent d'un nombre restreint de ce type de chambres. Dans certains cas, l'équipement des chambres amène à loger les participants au voyage dans un lit double pourvu de deux housses de couettes séparées. Et il ne peut résulter aucun dédommagement pour avoir été logé ainsi. Si certains participants ne sont pas d'accord, ils pourront, sur demande et selon disponibilité, être logés dans chambres séparées moyennant un supplément.

Tous les hôtels ne disposent pas de chambres triples ou familiales. Si le Client a besoin de chambres triples ou familiales pour son groupe, il doit en faire la demande au stade de l'offre ou au moment de la réservation, afin que Belgium and More puisse vérifier leur disponibilité. Si le Client fait sa demande après avoir reçu l'offre ou après la réservation, Belgium and More vérifiera la disponibilité mais ne sera en aucun cas tenu pour responsable si l'hôtel proposé ou réservé n'en dispose pas. Dans ce cas, dans la mesure du possible, des solutions alternatives seront proposées au Client.

La disponibilité de chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite est fortement limitée dans les hôtels en Belgique. Ce type de chambres doit faire l'objet d'une demande spécifique de la part du Client, si possible dès la demande initiale. Si, après l'offre ou la réservation, le Client demande une ou plusieurs chambres pour personnes à mobilité réduite, Belgium and More vérifiera leur disponibilité mais ne sera en aucun cas tenu pour responsable si l'hôtel proposé ou réservé n'en dispose pas. Dans ce cas, dans la mesure du possible, des solutions alternatives seront proposées au Client.

Au stade de l'offre et/ou à la réservation, le contingent de chambres bloqué sera basé sur le nombre de personnes et le type de chambres communiqués par le Client.

Si pour un groupe (encore en option ou bien déjà réservé), des chambres supplémentaires sont nécessaires, leur disponibilité et leurs prix seront toujours sur demande. Belgium and More fera son possible pour satisfaire le Client mais ne pourra en aucun cas garantir la disponibilité de chambres supplémentaires ni que les prix de celles-ci seront identiques à ceux des chambres déjà proposées ou réservées.

En règle générale, le jour de l'arrivée, les chambres sont disponibles après 15h00 (parfois 16h00) et doivent être libérées avant 12h00 (parfois 11h00). Sur demande et selon disponibilité, un early check-in ou un late check-out peuvent être possibles moyennant un supplément.

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente.**

#### **(7. Chambres)**

Pour faciliter le check-in, le Client doit envoyer la liste nominative (par chambre) du groupe au plus tard 15 jours avant l'arrivée.

#### **8. Repas**

Pour les repas de groupe, Belgium and More convient avec l'hôtel et le(s) restaurant(s) de menus définis à l'avance et selon le budget du Client. Ces menus sont communiqués au Client sur simple demande.

Aux groupes qui font de longs séjours, Belgium and More fera tout son possible pour proposer des menus variés. Cependant, le choix des restaurants et des menus dépendra du budget alloué par le client. Plus le budget consacré aux repas est élevé, plus le choix de restaurants et de menus sera large.

Toute allergie, intolérance exerçant une influence sur le régime alimentaire ou la santé de certains participants au voyage doit être communiquée à Belgium and More au moment de la réservation ou, au plus tard, au moment de la transmission de la liste nominative. Belgium and More transmettra l'information à l'hôtel et/ou au(x) restaurant(s) concerné(s).

Sur place, les participants souffrant d'allergies ou d'intolérances alimentaires devront le rappeler aux serveurs. Belgium and More ne sera pas tenu pour responsable en cas de problème.

Les éventuels surcoûts engendrés par l'élaboration de menus adaptés devront être réglés à l'avance par le(s) participant(s) et/ou sur place si les changements se font au dernier moment.

Si au moment du repas, certains participants veulent manger autre chose que le menu prévu, ils pourront en faire la demande directement sur place aux serveurs. Si des changements sont possibles, ils devront régler tout surcoût directement sur place. Belgium and More ne prendra en charge que le menu convenu à l'avance et n'accordera aucun remboursement.

Si aucun forfait boissons n'est inclus lors des repas, toute boisson consommée devra être réglée directement sur place par les participants au prix fixé par l'établissement.

Si un forfait boissons a été convenu et que certains participants consomment plus que ce qui est inclus dans le forfait, ils devront régler sur place au prix fixé par l'établissement toute boisson consommée au-delà de ce qui était prévu.

## Belgium and More

### Conditions générales de vente.

#### 9. Services supplémentaires (restaurants, autocars, guides touristiques, ...)

Au stade de l'offre, Belgium and More communique au Client les prix des repas en restaurant, des services de transport en autocar, des guides, etc. Cependant, sauf exception, Belgium and More ne contrôle en aucun cas la disponibilité ni ne prend d'option sur les restaurants, les autocars, les guides ou tout autre service. Les services supplémentaires sont généralement réservés dès que le Client accepte l'offre concernant l'hôtel proposé et confirme la venue de son groupe en Belgique.

Il est recommandé que le Client fasse sa demande de réservation de services supplémentaires le plus tôt possible.

Pendant la haute saison, lors de grands événements, ou au dernier moment, la disponibilité d'autocars, de restaurants et de guides touristiques (en particulier ceux qui parlent italien) ne peut être garantie. Belgium and More le précisera dans son offre au Client et ne sera pas tenu pour responsable si, au moment de la demande de réservation de services supplémentaires, il n'y a plus de guides touristiques parlant la langue du groupe, de restaurants ou d'autocars disponibles aux dates et pour les services demandés. Dans de tels cas, Belgium and More informera le Client le plus rapidement possible et proposera des solutions alternatives si cela est possible.

Sauf rares exceptions, les restaurants, les autocars, les guides touristiques et tout autre service sont réservés uniquement aux groupes qui réservent leur hébergement via Belgium and More.

#### 10. Conditions de réservation

Le Client doit envoyer sa demande de réservation par écrit à Belgium and More.

La réservation du Client doit parvenir à Belgium and More avant l'échéance de la date d'option **(cfr point 5. Date limite d'option)**.

La réservation sera considérée comme effective uniquement après que le Client ait reçu une confirmation écrite de Belgium and More.

Pour chaque réservation de groupe, un contingent de chambres sera bloqué pour le Client.

Le contingent de chambres pourra être modifié ou réduit sans frais jusqu'à -- semaines avant l'arrivée du groupe. *(Le nombre de semaines varie d'un hôtel à l'autre et sera communiqué dans la confirmation envoyée au Client par Belgium and More.)*

Pour que le Client puisse bénéficier des prix groupe convenus, le nombre de participants au voyage ne devra pas descendre en dessous du nombre minimum de personnes ou de chambres convenu. Si le nombre minimum n'est pas atteint, les prix pourront être revus à la hausse.

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente.**

#### **11. Acomptes et paiement du solde**

Les conditions de paiement varient d'un établissement à l'autre.

Au stade de l'offre, Belgium and More communiquera au Client quelles sont les conditions de paiement propres à l'hôtel proposé. Ces conditions seront également mentionnées dans le document de réservation envoyé au Client.

Pour garantir la réservation d'un contingent de chambres, le Client devra verser des arrhes dans le délai indiqué par Belgium and More. Le montant des acomptes ainsi que la date d'échéance pour leur versement seront communiqués au Client au cas par cas.

En temps voulu, une facture pro forma sera envoyée au Client, où le délai de paiement et les coordonnées bancaires de Belgium and More seront communiqués.

Pour simplifier les transactions, Belgium and More encourage le Client à effectuer ses paiements par virement bancaire. Tout autre moyen de paiement, tel que carte de crédit ou PayPal, entraînera des frais supplémentaires.

En cas de non-réception des acomptes ou du solde dans les délais impartis, l'hôtelier et tout autre fournisseur de Belgium and More se réservent le droit d'annuler la réservation sans préavis. L'hôtelier se réserve même le droit de revendre les chambres à d'autres clients.

Le Client demeurera néanmoins redevable des frais d'annulation, et ce, même si l'annulation a été effectuée par l'hôtel ou tout autre fournisseur en raison du non-règlement. Ces frais d'annulation seront calculés sur la base du montant total de la réservation et pourront inclure, selon la politique de l'établissement, un pourcentage fixé ou un montant forfaitaire.

Belgium and More ne sera pas tenu pour responsable si le Client ne verse pas les acomptes demandés dans les délais impartis. Il en va de même pour le règlement du solde.

Si le Client ne paye pas les acomptes ou le solde à temps, il sera le seul responsable de tous les problèmes qui en découleront, comme des frais supplémentaires, l'arrêt des services, ou même l'annulation de sa réservation.

Belgium and More n'accorde pas de crédit. Par conséquent, tous les services réservés à Belgium and More doivent être intégralement prépayés par le Client et ce, avant l'arrivée de son groupe en Belgique.

Tous les virements doivent être effectués en montant net et sans frais pour Belgium and More.

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente.**

#### **12. Conditions d'annulation**

Les conditions d'annulation pour les réservations de groupes varient d'un établissement à l'autre.

Au stade de l'offre, Belgium and More communiquera au Client quelles sont les conditions d'annulation propres à l'hôtel proposé. Ces conditions seront également mentionnées dans le document de réservation envoyé au Client.

Le client devra communiquer par écrit à Belgium and More toute annulation partielle ou totale des services réservés ainsi que toute réduction partielle ou totale du contingent de chambres réservé pour son groupe.

Pour éviter des frais d'annulation, le Client devra respecter la date butoir communiquée dans le document de réservation envoyé par Belgium and More. Cette date butoir est propre à chaque réservation.

Après la date butoir, les frais d'annulation augmenteront à mesure que la date d'arrivée du groupe se rapproche. Le pourcentage et le montant des frais d'annulation dépendront de la date à laquelle le Client annule les services réservés par rapport à la date d'arrivée du groupe en Belgique, ainsi que des établissements réservés.

Si des arrhes ont été versés par le Client, ils seront utilisés pour couvrir les frais d'annulation. Si le Client a versé un montant excédentaire, la différence lui sera remboursée par Belgium and More. En revanche, si les acomptes versés ne couvrent pas l'intégralité des frais d'annulation, le Client devra régler le solde restant à Belgium and More.

En cas de non-paiement de la totalité des frais d'annulation, une société de recouvrement sera mandatée pour récupérer les sommes dues, ce qui entraînera des coûts supplémentaires pour le Client.

#### **13. Délogement en cas d'overbooking ou de Force Majeure**

En cas d'overbooking, de force majeure ou de toute autre situation exceptionnelle, l'hôtelier se réserve le droit de déloger le groupe réservé dans un établissement de catégorie équivalente ou supérieure, sans que cela ne donne droit à un remboursement ou à une indemnité de la part de l'hôtel ou de Belgium and More.

Belgium and More s'engage à informer le Client de tout délogement potentiel dès que possible, à fournir toutes les informations nécessaires concernant le nouvel hébergement, et fera de son mieux pour minimiser les désagréments causés au groupe.

Si un délogement est nécessaire, Belgium and More proposera des options de compensation, telles qu'un moyen de transport pour rejoindre le nouvel établissement ou des services additionnels, selon les circonstances.

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente.**

#### **(13. Délogement en cas d'overbooking ou de Force Majeure)**

Le Client accepte que, dans de tels cas, le délogement ne constitue pas une violation du contrat et renonce à toute demande de compensation ou de remboursement supplémentaire.

#### **14. Modification du programme, de l'ordre des visites**

Belgium and More se réserve le droit de modifier le programme des prestations ainsi que l'ordre des visites prévues pour des raisons logistiques, météorologiques, de sécurité ou toute autre situation exceptionnelle.

Belgium and More s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais de toute modification substantielle apportée au programme initial. En cas de changement, Belgium and More fera de son mieux pour que l'expérience offerte reste conforme aux attentes des participants.

Certaines attractions ou lieux de visite peuvent être temporairement fermés ou indisponibles sans préavis. Dans de tels cas, des alternatives seront proposées dans la mesure du possible.

En acceptant nos Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît et accepte ces éventuelles modifications et s'engage à faire preuve de compréhension et de flexibilité pour assurer le bon déroulement du séjour du groupe.

Les participants qui, sur place, renoncent pour quelque motif que ce soit à l'une des prestations réservées, ne pourront prétendre à aucun remboursement, ni à aucune indemnité de la part de Belgium and More.

#### **15. Responsabilités et Obligations**

Belgium and More s'engage à fournir les services décrits dans le document de réservation avec un niveau de qualité correspondant aux standards professionnels.

Le Client est responsable du respect des lois locales et des règles de sécurité pendant la durée de ses prestations.

Toute faute ou négligence du Client pouvant entraîner des dommages ou des frais supplémentaires sera à sa charge.

La responsabilité de Belgium and More ne peut se substituer à celle des prestataires de services, bien que Belgium and More réponde pour leur sélection.

Au cas où l'un des prestataires connaîtrait une défaillance dans l'exécution du service, Belgium and More mettra tout en œuvre afin d'aider le Client à faire valoir ses droits pour toute revendication justifiée.

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente.**

#### **(15. Responsabilités et Obligations)**

Belgium and More ne peut être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du service si la cause est imputable :

- soit au Client ;
- soit au fait imprévisible d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ;
- soit à un cas de force majeure, tels que des catastrophes naturelles, des grèves ou des conflits armés.

Dans de tels cas, Belgium and More s'efforcera de proposer des solutions alternatives ou un remboursement partiel en fonction des possibilités.

La responsabilité de Belgium and More pour les dommages directs est limitée au montant payé par le Client pour les prestations concernées, sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle.

Belgium and More n'est pas responsable des dommages indirects, tels que la perte de profits ou de biens personnels.

#### **16. Modalités de Réclamation**

Si, lors du séjour en Belgique, des voyageurs rencontrent un problème ou ne sont pas entièrement satisfaits d'un service fourni par Belgium and More, ils doivent le signaler immédiatement afin que Belgium and More puisse trouver une solution.

Si le problème n'a pas été résolu, une réclamation pourra être adressée par écrit à Belgium and More, au plus tard 15 jours après la prestation du service.

Toute demande de dédommagement devra être accompagnée de preuves (attestation, photos, etc.). Le non-respect de ce délai pourra affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

Belgium and More s'engage à répondre dans un délai de 30 jours et à trouver une solution à l'amiable pour toute réclamation.

#### **17. Litiges et Juridiction**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit belge.

Tout litige découlant de l'exécution ou de l'interprétation du contrat sera soumis aux tribunaux compétents du siège social de Belgium and More.

Tout litige qui n'aurait pu être réglé à l'amiable sera exclusivement porté devant les tribunaux compétents en Belgique.

Les dispositions applicables sont celles prévues par la loi belge.

## **Belgium and More**

### **Conditions générales de vente**

#### **18. Assurances**

Belgium and More recommande aux voyageurs de souscrire une assurance voyage couvrant les annulations, les interruptions de voyage et les incidents personnels.

Belgium and More dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle pour les prestations fournies, mais ne couvre pas les risques individuels des voyageurs.

#### **19. Documents Contractuels**

Les documents contractuels comprennent le devis, la confirmation de réservation et les éventuels documents supplémentaires tels que les itinéraires ou les bons de réservation. Ces documents sont considérés comme faisant partie intégrante du contrat.

#### **20. Bon sens**

Tout ce qui n'est pas expressément mentionné dans les présentes conditions générales de vente, dans les offres ou documents de réservation envoyés au Client mais qui relève du bon sens ou des pratiques habituelles est considéré comme inclus.

#### **21. Propriété Intellectuelle**

Tous les contenus fournis par Belgium and More ou publiés sur le site internet, tels que les textes, les photos et les programmes, sont protégés par des droits d'auteur. Leur reproduction est strictement interdite sans autorisation préalable.

#### **22. Modification des CGV**

Belgium and More se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente.

Les modifications des présentes conditions générales de vente entreront en vigueur dès leur publication sur notre site web ou dès leur inclusion dans les offres ou documents de réservation envoyés au Client.

Il est de la responsabilité du Client de consulter régulièrement notre site web et de vérifier les documents reçus pour prendre connaissance des éventuelles modifications.

#### **23. Confidentialité et Protection des Données**

Les informations personnelles collectées lors de la réservation sont destinées uniquement à la gestion des services proposés. Elles seront traitées conformément à notre politique de confidentialité et ne seront pas divulguées à des tiers sans le consentement du Client, sauf exigence légale.