

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET D'EXÉCUTION

VOYAGES « Grand'Dire »

Masterplan Travel SRL
Rue Fosty 26, 1470 Baisy-Thy, Belgique
TVA BE 0718.751.192
Version du 9 juin 2026

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux voyages à forfait commercialisés sous la marque « Grand'Dire ». Elles complètent les conditions générales de vente et de voyage applicables au contrat conclu avec le voyageur, ainsi que les informations précontractuelles et le formulaire d'information standard remis sur support durable.

1. Objet du produit « Grand'Dire »

Le produit « Grand'Dire » constitue un voyage à forfait à composante formative comprenant, selon le devis ou la confirmation de voyage, tout ou partie des éléments suivants : transport, hébergement, restauration, transferts, prestations de formation, encadrement pédagogique, activités complémentaires et toute autre prestation expressément mentionnée au contrat.

Le contenu exact du forfait résulte exclusivement du dernier devis accepté, de la confirmation de réservation et des documents contractuels transmis au voyageur sur support durable.

2. Nature des prestations de formation

Le voyageur reconnaît que « Grand'Dire » constitue un programme encadré organisé autour d'un ensemble cohérent de prestations, et non la vente isolée d'un nombre intangible d'heures de formation ou d'atelier.

Sauf mention expresse contraire au contrat, les horaires, le nombre exact de groupes, la composition des groupes, les salles, supports et outils pédagogiques utilisés ainsi que le contenu détaillé de chaque séance sont communiqués à titre indicatif et peuvent être adaptés afin d'assurer le bon déroulement du programme.

3. Constitution des groupes et adaptation pédagogique

L'organisateur se réserve le droit d'adapter la composition des groupes, l'encadrement, les contenus pédagogiques et l'organisation des séances, en fonction du niveau des participants, du nombre d'inscrits, des contraintes logistiques et de l'intérêt pédagogique du groupe.

Ces adaptations raisonnablement justifiées ne constituent pas une modification significative apportée à l'une des caractéristiques principales des services de voyage, ouvrant un droit à résiliation automatique du contrat.

4. Intervenants

Le programme peut être encadré par des intervenants partenaires belges ou étrangers. Sauf engagement écrit et exprès concernant un intervenant désigné comme élément essentiel du contrat, l'organisateur se réserve le droit de remplacer un intervenant annoncé par une personne de qualification équivalente ou adaptée, notamment en cas d'indisponibilité, blessure, maladie ou circonstance indépendante de sa volonté raisonnable.

Un tel remplacement ne constitue pas une modification significative apportée à l'une des caractéristiques principales des services de voyage, ouvrant un droit à résiliation automatique du contrat.

5. Conditions météorologiques, sécurité et adaptation du programme

Le voyageur reconnaît que certaines prestations peuvent, en tout ou en partie, être organisées en extérieur et dépendre de facteurs échappant au contrôle raisonnable de l'organisateur, notamment les conditions météorologiques, la sécurité des installations, les décisions du lieu d'accueil, les décisions des autorités locales et les contraintes d'exploitation.

Lorsque cela est nécessaire ou opportun pour la sécurité, la faisabilité ou la qualité globale du programme, l'organisateur peut notamment modifier les horaires, déplacer, fractionner ou regrouper certaines séances, réduire temporairement certaines activités, utiliser des salles ou créneaux alternatifs lorsque cela est possible, ou modifier l'ordre du programme annoncé.

Le voyageur accepte que l'organisateur soit tenu à une obligation de mise en œuvre raisonnable du programme global et non à une garantie absolue d'un volume horaire fixe quelles que soient les circonstances. Les adaptations raisonnables rendues nécessaires par les conditions météorologiques, par des impératifs de sécurité ou par l'état des infrastructures ne constituent pas, en elles-mêmes, une inexécution fautive du contrat, pour autant que l'organisateur s'efforce de proposer une réorganisation ou une solution de remplacement appropriée lorsque cela est possible.

Toute modification raisonnable du programme ne constitue pas une modification significative apportée à l'une des caractéristiques principales des services de voyage, ouvrant un droit à résiliation automatique du contrat, dès lors que le voyage à forfait peut encore être exécuté dans son économie générale.

6. Programme communiqué à titre indicatif

Sauf mention contraire expresse, les descriptifs, exemples de journées, horaires, séquences pédagogiques, ateliers, animations ou activités complémentaires sont communiqués à titre indicatif. L'organisateur peut les adapter avant le départ ou sur place, pour autant que ces adaptations ne modifient pas substantiellement les caractéristiques essentielles du voyage à forfait ou qu'elles soient justifiées par des circonstances opérationnelles, sécuritaires ou exceptionnelles.

7. Nombre minimum de participants

Chaque session est organisée sous réserve d'atteindre un nombre minimum de participants payants. À défaut, l'organisateur se réserve le droit d'annuler le voyage à forfait sans indemnité complémentaire, moyennant remboursement intégral des sommes perçues, dans les délais légaux applicables (20 jours avant le début du voyage si celui-ci dure plus de 6 jours, 7 jours avant le début du voyage si celui-ci dure de 2 à 6 jours, et 48 heures avant le début du voyage si celui-ci dure moins de 2 jours).

Avant de décider une annulation, l'organisateur peut proposer une adaptation de dates, de format, de prix, de durée ou un report vers une autre session. Le voyageur reste libre d'accepter ou non cette proposition dans le respect de ses droits légaux.

8. Cession du contrat par le voyageur

Le voyageur peut céder son voyage à forfait à une autre personne satisfaisant à toutes les conditions applicables au contrat. Cette cession doit être notifiée à l'organisateur sur support durable dans un délai raisonnable avant le départ et, en tout état de cause, au plus tard sept jours avant celui-ci, sauf contrainte plus stricte imposée par un fournisseur et communiquée au voyageur.

Les frais de cession effectivement supportés par l'organisateur et/ou imposés par les fournisseurs seront facturés au cédant et/ou au cessionnaire, qui peuvent être tenus solidairement au paiement du solde du voyage et des frais de cession.

9. Résiliation par le voyageur avant le départ

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le départ, moyennant le paiement des frais de résiliation ci-dessous. Ces frais constituent une estimation raisonnable du préjudice subi par l'organisateur, tenant compte notamment de la date de résiliation, des engagements déjà contractés auprès des fournisseurs, des coûts administratifs, des possibilités de revente et des économies éventuellement réalisées. À la demande du voyageur, l'organisateur fournira la justification du montant réclamé. Les frais de résiliation ne pourront jamais excéder le prix total du voyage.

Barème standard de frais de résiliation :

- Forfait sans transport aérien ou avec transport affrété/non dissociable : plus de 90 jours avant le départ, 15 % du montant total du voyage sur base du dernier devis validé ; de 89 à 60 jours avant le départ, 50 % du montant total du voyage sur base du dernier devis validé ; de 59 jours à 0 jour avant le départ, 100 % du montant total du voyage sur base du dernier devis validé.
- Forfait avec transport aérien sur vol régulier ou low cost : plus de 90 jours avant le départ, 15 % du prix du forfait hors transport aérien, augmentés des frais réels, contractuels ou non remboursables de la compagnie aérienne et/ou de tout intermédiaire de billetterie ; de 89 à 60 jours avant le départ, 50 % du prix du forfait hors transport aérien, augmentés de ces mêmes frais ; de 59 jours à 0 jour avant le départ, 100 % du prix du forfait hors transport aérien, augmentés de ces mêmes frais.
- Ce barème repose sur la structure économique du voyage, la nature spécifique des prestations de formation, la mobilisation non récupérable des prestataires et des intervenants, et la très faible possibilité de revente des places dans les délais rapprochés.

Sauf mention contraire expresse, ces frais s'appliquent par personne. Toute résiliation doit être notifiée par écrit sur support durable, notamment par e-mail. La date prise en compte est celle de la réception de la notification par l'organisateur pendant les heures ouvrables, ou à défaut le premier jour ouvrable suivant.

10. Résiliation sans frais en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables

Conformément aux dispositions légales applicables aux voyages à forfait, le voyageur peut résilier le contrat avant le départ sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate de

celui-ci et qu'elles ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers la destination.

L'existence de telles circonstances s'apprécie sur la base d'éléments objectifs, sérieux et vérifiables à la date de la résiliation, et non sur la seule appréciation subjective du voyageur, sur une crainte personnelle, sur un inconfort mineur ou sur une simple dégradation des conditions habituelles de voyage. Peuvent notamment constituer des éléments pertinents d'appréciation, sans que cette liste soit exhaustive, les décisions ou restrictions des autorités compétentes, les avis des autorités gouvernementales aux voyageurs, les fermetures ou indisponibilités affectant de manière significative les infrastructures essentielles du voyage, ou toute situation rendant objectivement impossible ou gravement compromise l'exécution d'une partie essentielle du forfait ou le transport vers la destination.

Le simple mauvais temps, des conditions météorologiques passagères, une pluie intermittente, une baisse de confort, ou une modification raisonnable du programme ne constituent pas, en eux-mêmes, des circonstances exceptionnelles et inévitables dès lors que le voyage à forfait peut encore être exécuté dans son économie générale.

Dans l'hypothèse où les conditions légales seraient réunies, le voyageur a droit au remboursement intégral des sommes versées, sans indemnisation complémentaire.

11. Annulation par l'organisateur avant le départ

L'organisateur peut résilier le contrat avant le départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint dans les délais légaux, ou s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, auquel cas il en informe le voyageur sans retard excessif avant le début du voyage. Dans ces hypothèses, l'organisateur rembourse au voyageur toutes les sommes reçues dans le délai légal applicable, sans être redevable d'une indemnisation complémentaire lorsque la loi l'exclut.

L'organisateur peut, lorsque cela est possible, proposer un voyage de remplacement, un report ou une formule alternative. Le voyageur demeure libre de l'accepter ou de la refuser selon les conditions légales applicables.

12. Modifications avant le départ

L'organisateur peut procéder avant le départ à des modifications mineures du contrat, pour autant qu'elles soient communiquées au voyageur de manière claire, compréhensible et sur support durable lorsque la loi l'exige. Lorsqu'une modification porte sur une caractéristique essentielle du voyage à forfait ou correspond à une augmentation de prix supérieure au seuil légal applicable, le voyageur bénéficie des droits prévus par la loi, notamment la possibilité d'accepter la modification proposée ou de résilier le contrat sans frais selon le cas.

13. Adaptation du prix

Si le contrat le prévoit expressément, le prix peut être adapté avant le départ exclusivement dans les cas autorisés par la loi, notamment en raison de variations du prix du transport résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, des taxes ou redevances imposées par des tiers, ou des taux de change pertinents pour le forfait. Toute augmentation ou diminution doit être notifiée sur support durable, de manière claire et compréhensible, avec indication des motifs et du mode de calcul, au moins vingt jours avant le départ. Si

l'augmentation dépasse huit pour cent du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans frais.

Lorsque le forfait comprend un transport aérien, la part du coût de ce transport aérien liée au carburant est estimée forfaitairement à 25 % du coût dudit transport. Toute variation de l'indice carburant IATA entre la date de confirmation du devis et la date de référence fixée à 30 jours avant le départ donne lieu à une adaptation proportionnelle du prix, à la hausse ou à la baisse. En cas de baisse, les frais administratifs réellement encourus peuvent être déduits du remboursement, sur justification à la demande du voyageur.

14. Assurances

L'organisateur peut proposer au voyageur, de manière distincte du prix du voyage, une ou plusieurs assurances facultatives, notamment assurance annulation, assistance, bagages ou accident. Les informations utiles relatives à ces assurances peuvent être communiquées au voyageur au moment de l'inscription ou avant la conclusion du contrat sur support durable.

Sauf mention expresse contraire figurant sur le devis, la confirmation de voyage ou une attestation distincte émise sur support durable, aucune assurance n'est incluse dans le forfait. Une assurance proposée par l'organisateur n'est acquise qu'en cas de souscription expresse du voyageur et de paiement intégral de la prime correspondante dans le délai indiqué par l'organisateur, le justificatif de facturation et le paiement reçu faisant foi. À défaut de demande expresse et de paiement intégral de la prime dans le délai requis, le voyageur reconnaît qu'aucune couverture d'assurance n'est souscrite par l'intermédiaire de l'organisateur et qu'aucune garantie ne peut être opposée à celui-ci à ce titre.

L'absence de souscription effective d'une assurance annulation n'exonère pas le voyageur du paiement des frais de résiliation éventuellement dus.

15. Protection contre l'insolvabilité

Conformément à la loi, l'organisateur dispose d'une garantie couvrant le remboursement des sommes payées par le voyageur et, lorsque le transport est compris dans le forfait, son rapatriement, en cas d'insolvabilité de l'organisateur. Cette protection est assurée par Amlin Insurance SE (MS Amlin), Boulevard du Roi Albert II 37, 1030 Bruxelles, police d'assurance insolvabilité n° LXX079481.

En cas d'insolvabilité de l'organisateur, le voyageur peut s'adresser à cet organisme (insolvency.claims.be@msamlin.com — +32 (0)2 894 70 00). Cette garantie est distincte de toute assurance voyage facultative visée à l'article 14, laquelle ne couvre pas la défaillance de l'organisateur.

16. Obligations du voyageur

Le voyageur s'engage à fournir des informations exactes lors de la réservation, à vérifier la conformité de ses documents d'identité et de voyage, à respecter les horaires, consignes et règles applicables, à adopter un comportement compatible avec la sécurité et le bon déroulement du séjour, et à signaler sans délai toute difficulté rencontrée sur place.

17. Participation et engagement du voyageur

La participation au programme « Grand'Dire » suppose un engagement actif du voyageur dans les activités proposées. Le voyageur déclare être en mesure d'y prendre part, sauf information

contraire communiquée par écrit avant la conclusion du contrat. Il lui appartient, le cas échéant, de consulter son médecin, de signaler toute contre-indication utile et de souscrire, s'il l'estime opportun, toute assurance complémentaire adaptée à sa situation personnelle.

L'organisateur se réserve le droit de refuser ou d'interrompre la participation d'un voyageur à certaines activités lorsqu'il existe un risque sérieux pour sa sécurité, celle des autres participants ou le bon déroulement du programme, sans que cela ouvre un droit à remboursement.

18. Réclamations et devoir de signalement sur place

Le voyageur doit informer l'organisateur sans retard injustifié de toute non-conformité constatée pendant l'exécution du voyage. Il doit permettre à l'organisateur de rechercher une solution appropriée sur place dans un délai raisonnable. À défaut de signalement rapide, il pourra être tenu compte de cette carence dans l'appréciation des conséquences du problème invoqué. Toute réclamation postérieure au retour devra être adressée par écrit, sur support durable, dans un délai raisonnable et accompagnée de toute pièce utile.

19. Responsabilité de l'organisateur

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le forfait, conformément aux dispositions impératives applicables aux voyages à forfait. Toutefois, l'organisateur ne peut être tenu responsable lorsque la non-conformité est imputable au voyageur, à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans le contrat et revêtant un caractère imprévisible ou inévitable, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables, dans les limites prévues par la loi.

Dans la mesure autorisée par la loi, la responsabilité contractuelle de l'organisateur pour les dommages autres que corporels et autres que ceux causés intentionnellement ou par négligence ne pourra excéder trois fois le prix total du voyage à forfait. Aucune clause des présentes ne vise à exclure ou limiter les droits impératifs reconnus au voyageur par la législation applicable.

20. Documents de voyage et formalités

Le voyageur est seul responsable de la détention et de la validité de ses documents de voyage, visas, autorisations, attestations et formalités sanitaires requises. Le refus d'embarquement, l'impossibilité de voyager ou l'interruption du séjour résultant d'un document non conforme, expiré, manquant ou incorrect, ou d'un manquement personnel du voyageur, ne donne droit à aucun remboursement par l'organisateur, sans préjudice des droits éventuels du voyageur à l'égard de tiers.

21. Support durable et preuve

Toute communication contractuelle importante entre les parties peut valablement être effectuée sur support durable, notamment par e-mail, pour autant qu'elle permette la conservation de l'information et la preuve de son envoi ou de sa réception. Le voyageur accepte l'usage prioritaire de l'adresse e-mail communiquée lors de la réservation pour la transmission des documents contractuels, notifications, adaptations et informations relatives au voyage.

22. Primauté des dispositions impératives

Les présentes conditions particulières doivent être lues et interprétées conformément à la loi belge relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage. Si l'une des clauses devait être nulle, inapplicable ou contraire à une disposition impérative, elle serait réputée non écrite dans cette seule mesure, sans affecter la validité des autres stipulations.