



SEWELIA

TRAVEL

Nous aimons nos océans.
Nous vivons pour l'aventure.
Nous faisons les choses différemment.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

MIS À JOUR LE 1/1/25



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

Les conditions particulières de Sewelia sont d'application aux ventes de services de voyage à partir du 1er juillet 2018 et font partie intégrante du contrat. Elles viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, des dispositions de la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait et, le cas échéant, des conditions contractuelles des fournisseurs des prestations de voyage.

PREAMBULE

Les prestations sont fournies par **SEWELIA** dont le siège est situé à Bruxelles, Avenue Brigade Piron 140, inscrite à la banque Carrefour des entreprises sous le numéro BCE 0766380964.

SEWELIA a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle...et à souscrit à l'assurance insolvabilité à la CGV....

Ces conditions générales et particulières de vente définissent la relation contractuelle entre le client et **SEWELIA**. Elles sont communiquées au client sur un support durable (PDF envoyé par email) et sont consultables sur le site internet de l'agence. Le client reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter lors de son inscription. Les présentes conditions particulières de vente se cumulent avec les conditions générales de vente et d'utilisation du site www.sewelia.com.

Les voyages Sewelia

En prenant part à un voyage **Sewelia**, le voyageur :

- opte pour un style de voyages en dehors des sentiers battus qui privilégie rencontres et échanges ;
- confirme qu'il comprend bien la philosophie du voyage et qu'il partage le même état d'esprit et les mêmes valeurs que celles qui animent **Sewelia** ;
- est parfaitement conscient que durant ce voyage, il peut courir des risques inhérents à la nature même du voyage (dangers de la navigation, des sports pratiqués, de la circulation, ...) et les accepte en toute connaissance de cause ;
- conscientise que le sens de l'adaptation et du partage sont les ingrédients indispensables à la réussite de son séjour et de celui des personnes qui voyagent avec lui ;
- s'engage à respecter l'écosystème marins, les populations rencontrées, leur culture, leur environnement.

1. Conditions d'inscription

Une commande est une réservation soumise par le Client et dont la disponibilité est confirmée par **Sewelia**. La signature du contrat de voyage (bulletin d'inscription) implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente ainsi que des informations figurant dans les documents de voyage.

Voyage sur-mesure : c'est une prestation de voyage conçue et organisée spécifiquement pour un client en fonction de ses besoins, de ses envies et de ses préférences personnelles. L'itinéraire, les prestations et les services (tels que les hébergements, les transports, les activités et les excursions) sont choisis en collaboration avec l'agence, afin de répondre au mieux aux attentes du client. En conséquence, les voyages sur mesure sont uniques et ne sont pas standardisés. Toute modification de la demande initiale après confirmation peut entraîner des ajustements tarifaires ou des conditions supplémentaires.

La demande de devis se fait par email ou via le site internet <https://www.sewelia.com/>, en cliquant sur : « Je demande un devis ».

Un conseiller spécialiste traite la demande entre **48 heures et 10 jours** selon la complexité du voyage sur-mesure, et envoie un devis contenant une proposition de voyage. La demande sera étudiée et proposée sous réserve de disponibilité, elle s'adaptera aux tarifs en vigueur le jour de la cotation.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

L'inscription au voyage permet à Sewelia d'engager la mise en place du voyage auprès de ses prestataires référencés.

Les hôtels/guesthouses, etc. retenus dans les programmes Sewelia peuvent être remplacés par des établissements de catégorie similaire ou supérieure en fonction des contraintes locales et/ou saisonnières et/ou de délais de réservation. Dans ce cas, les hôtels ou autres prévus au devis seront remplacés par des établissements de catégorie identique ou supérieure. Seul un changement d'hôtel ou autre dans une catégorie inférieure à la catégorie initiale pourra donner lieu à un dédommagement pour le client.

Sewelia valide avec le Client le choix définitif des hébergements qui seront confirmés et repris dans le carnet de voyage.

Sewelia peut suggérer des prestations complémentaires en fonction des destinations retenues. Toute réservation d'une prestation complémentaire doit faire l'objet d'une validation du Client par mail. Sewelia s'engage à satisfaire le Client en garantissant les mêmes tarifs. Cependant, les prix étant soumis à variation, le prix de la prestation complémentaire peut être plus ou moins élevé en fonction de la date de réservation par le Client.

Séjour en groupe : L'inscription pour les circuits en groupe se réalise auprès des conseillers de vente Sewelia, via le site Internet <https://www.sewelia.com> sur la page du voyage concerné, en cliquant sur : « Je demande un devis ». Il est possible d'ajouter des extensions à nos séjours.

Les conditions d'inscription sont les mêmes que celles du voyage sur-mesure.

Nos circuits exclusifs Sewelia sont garantis à partir de 4 personnes minimum (selon les destinations).

Si le nombre de personnes requis par le circuit n'est pas atteint, Sewelia se réserve le droit à plus de 30 jours du départ en prévenant le Client par mail :

- Soit d'annuler le circuit
- Soit de proposer le même circuit à une autre date
- Soit de proposer une alternative sur une autre destination référencée Sewelia
- si aucune solution proposée ne convient au Client, celui-ci pourra demander le remboursement intégral de son voyage.

Devis accepté : Une fois le devis réalisé (descriptif complet du voyage), le Client valide son inscription en envoyant par mail ou par un lien sur notre site internet, l'ensemble des éléments suivants : le devis, le bulletin d'inscription et les conditions générales et particulières de vente signées et paraphées.

Le versement du premier acompte valide la confirmation d'inscription.

A réception de l'ensemble des documents, le contrat de vente est dès lors ferme et définitif et le devis considéré comme accepté.

Le devis pourra subir des modifications au regard de considérations indépendantes de la volonté de Sewelia ou de ses prestataires (prestations non disponibles au moment de la réservation, modifications d'horaires aériens ou de transport, contraintes administratives locales, fermetures de sites, conditions climatiques ou naturelles ...). Dans ces circonstances indépendantes de sa volonté, Sewelia s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver une alternative dans le respect du séjour prédéfini.

La conception du voyage requiert un investissement en temps de la part des conseillers. Afin de limiter les abus, au-delà de trois devis, Sewelia pourra facturer 100 € par devis supplémentaire (ce montant sera déduit du premier acompte du contrat de vente validé).

2. Modalités de paiement

L'inscription à un voyage Sewelia implique le versement à titre d'acompte **de 30% du montant total du voyage**.

Il est expressément indiqué sur le contrat de vente de certaines destinations que le paiement intégral de certaines prestations, notamment aériennes, est requis dès l'inscription au voyage. Le montant de ces prestations sera à régler en sus du premier acompte. Les réservations ne seront effectuées qu'à réception du versement de l'acompte et sous réserve de confirmation des disponibilités au moment de la réservation.

Le paiement du solde du voyage doit être effectué au plus tard **40 jours** avant le départ.

Le règlement pourra s'effectuer selon le choix du Client :

- En liquide à l'agence Sewelia
- Par carte bancaire : en utilisant la plateforme sécurisée Sewelia de paiement en ligne.
- Par virement : Sewelia enverra sur simple demande, le RIB sur lequel faire parvenir l'ordre de virement, reprenant dans son libellé, le numéro de dossier et le nom du Client.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

Pour les voyageurs résidents hors zone Euro – les virements de l'acompte et du solde doivent être libellés en EURO. Les frais de virement sont à la charge du payeur (le donneur d'ordre).

Une facture pro-forma est éditée et transmise au Client dès l'encaissement du premier acompte.

Pour toute inscription tardive, moins de **40 jours avant le départ**, le règlement doit être réalisé **intégralement** à l'inscription.

Le solde de tous services particuliers (exemple : croisières, vols, ...) est à régler le jour de la commande par le client.

Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation sans que le Client ne puisse se prévaloir de cette annulation. L'acompte versé sera considéré comme acquis à **Sewelia**.

A titre exceptionnel, le Client est invité à contacter son conseiller afin d'éviter tout risque d'annulation du voyage pour défaut de paiement. **Sewelia** s'engage à mettre tout en œuvre afin de trouver une solution amiable aux retards de paiement faisant l'objet d'un motif sérieux, sincère et justifié.

Un carnet de voyage personnalisé reprenant l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation du voyage sera envoyé au Client par email avant le départ.

3. Assurances de voyage

Sewelia considère comme obligatoire la souscription d'une assurance voyage très complète incluant une assurance annulation et interruption de vacances, assistance, hospitalisation, frais de rapatriement et bagages. **Sewelia** se réserve le droit de refuser la participation d'un voyageur ne disposant pas d'une assurance voyage assistance (rapatriement).

3.1 – Souscription d'assurances référencées par **Sewelia**

- Lors de la réalisation du devis, les conseillers **Sewelia** communiquent les informations relatives aux offres d'assurance référencées par **Sewelia**.
- Le montant des primes des assurances souscrites pour le voyage doit être réglé dès l'inscription.
- En cas d'annulation d'un des participants pour un motif valable, les autres personnes enregistrées sur le même contrat (indiqué sous la rubrique « Nombre de participants au voyage ») peuvent bénéficier du maintien des garanties Assurance Voyage.
- En cas d'annulation de la part du Client, les primes d'assurances souscrites ne sont pas remboursables.
- Le Client ayant souscrit à l'une de ces assurances doit contacter personnellement le numéro d'urgence de l'assurance en cas de sinistre pour déclencher l'assistance.

3.2 – Non-souscription d'assurances référencées par **Sewelia**

- Le Client doit impérativement être couvert par une assurance multirisque dite Assurance Voyage au moment de l'inscription.
- Le Client s'engage à se munir de son contrat d'assurance voyage et de son numéro d'assistance rapatriement.
- En aucun cas, **Sewelia** ne pourra se substituer à l'absence de souscription du Client à une multirisque Assurance Voyage.

3.3 – Bagages perdus ou endommagés

- En cas de bagages perdus ou endommagés lors des transports aériens, le Client doit immédiatement effectuer un constat sur place auprès des services de la compagnie aérienne concernée ou au service des bagages de l'aéroport, généralement situé dans le hall des douanes près de la zone de livraison des bagages.
- Le Client obtient alors un numéro PIR (Property Irregularity Report), un code unique permettant de suivre les bagages en retard ou endommagés.
- En cas de bagages perdus et au-delà d'un délai de 21 jours, les valeurs déclarées donneront lieu à une indemnisation. Le déclenchement de cette procédure est automatique dès lors que la procédure PIR a été respectée.
- Sans le document PIR, il est très difficile pour le Client de recevoir un dédommagement.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

4. Modification ou Annulation de la part du Client

4.1. Modification ou annulation du contrat de voyage

- Destination et dates du voyage : Toute demande de modification de ces éléments par le Client entraîne 100% des frais de modification ou d'annulation. Sewelia peut refuser cette demande selon les disponibilités et les tarifs en vigueur.
- Modification du contrat
 - Disponibilité et prix : Les modifications demandées sont sujettes à la disponibilité et à un ajustement de prix.
 - Frais de modification :
 - Plus de 90 jours avant le départ : 50,00 €
 - Entre 89 et 41 jours avant le départ : 75,00 €
 - Entre 40 et 22 jours avant le départ : 150,00 €
 - À partir de 21 jours avant le départ : 250,00 €
 - Les demandes de modifications plus conséquentes comme une date de voyage ou une destination seront considérées comme une annulation complète.
- Assurance annulation : Les frais d'annulation peuvent être couverts par une assurance annulation.

4.2. Annulation par le Client

- Procédure : Le Client doit informer Sewelia **de sa décision d'annulation par email**. La date d'envoi de l'email sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.
- Frais d'annulation Dive & Dive & Travel :
 - Plus de 90 jours avant la date de départ
 - Emission d'un bon à valoir correspondant au montant déjà payé.
 - Frais de transport aérien : aucun remboursement (100 % des frais restent dus).
 - Entre 60 et 90 jours avant la date de départ
 - Frais d'annulation : 50 % du montant total du dossier.
 - Frais de transport aérien : aucun remboursement (100 % des frais restent dus).
 - Entre 40 et 60 jours avant la date de départ
 - Frais d'annulation : 75 % du montant total du dossier.
 - Frais de transport aérien : aucun remboursement (100 % des frais restent dus).
 - Moins de 40 jours avant la date de départ
 - Frais d'annulation : 100 % du montant total du dossier (aucun remboursement possible).
- Frais d'annulation des croisières :
 - Les frais d'annulation seront appliqués conformément aux conditions générales de vente du croisiériste. Ces conditions seront détaillées dans l'offre communiquée aux clients.

4.3. Cas spécifiques

Certaines destinations ayant des conditions d'annulation plus restrictives, nous serons dans l'obligation d'appliquer un barème différent qui vous sera notifié dans votre bulletin d'inscription. Ces dernières conditions prévaudront donc aux conditions standards. De même, pour les groupes, des conditions particulières s'appliquent. Elles vous seront notifiées dans votre contrat d'inscription.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

4.4. Annulation par une Partie des Participants

- L'annulation d'une réservation par une partie des participants équivaut à l'annulation du contrat entier, entraînant des frais pour tous les voyageurs. Si les participants restants concluent un nouveau contrat, le prix pourrait être révisé à la hausse en fonction du nouveau nombre de participants.

4.5. Frais extérieurs non remboursables

- Les frais engagés par le Client tels que frais de visas, de vaccination, billets de transport non annulables ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

4.6. Non-enregistrement et documents de voyage

- Le défaut d'enregistrement au lieu de départ, quelle qu'en soit la cause, et l'impossibilité de départ suite à la non-présentation de documents de voyage sont considérés comme des annulations tardives, entraînant 100% de frais d'annulation.

4.7. Voyage interrompu ou abrégé

- Tout voyage interrompu ou abrégé par un participant ne donne lieu à aucun remboursement.

5 – Modification ou annulation par Sewelia

5.1 Cas général

Si Sewelia est exceptionnellement contraint à annuler le départ d'un voyage, le client sera informé au plus tard dans les délais suivants :

- 30 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

Sewelia s'efforcera de toujours proposer une alternative, mais si celle-ci ne vous convenait pas, Sewelia vous remboursera intégralement les paiements effectués, mais n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire.

5.2 Modification du fait de l'organisateur

Avant le début du voyage, Sewelia peut modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix à condition que la modification soit mineure (ex. remplacement d'un hôtel de catégorie équivalente dans le cadre d'un circuit, ou d'un bateau pour une croisière). Sewelia en informera le voyageur par écrit sur un support durable.

En ce qui concerne les prestations aériennes, Sewelia s'engage à informer le client sur les horaires et les types de transports mentionnés au moment de la demande de réservation. Ces éléments restent indicatifs et sont susceptibles de révision ou d'adaptation selon les contingences imposées par les compagnies aériennes.

Les horaires et les moyens de transports seront communiqués lors de l'envoi du carnet de voyage. Dans le devis accepté, Sewelia se réserve le droit de changer de compagnie aérienne afin de respecter la bonne exécution du programme initial.

5.3 Modification ou annulation avant le départ

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à Sewelia, nous avertirons le client le plus rapidement possible, et ce dernier aura la faculté d'accepter la modification proposée, ou de résoudre le contrat sans frais.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

5.4 Modification ou annulation après le départ

Lorsqu'après le départ, une composante essentielle du voyage ne peut être exécutée, Sewelia proposera, sans supplément de prix, une autre prestation appropriée, si possible de qualité égale ou supérieure. Lorsque les prestations proposées donnent lieu à un voyage de qualité inférieure, l'organisateur proposera au voyageur une réduction de prix. Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat, ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

6 – Prix

6.1 Prix indicatifs et définitifs

- Les prix figurant sur le site internet de Sewelia sont des prix indicatifs, dits « à partir de », et n'ont pas valeur de contrat. Les prix définitifs seront confirmés sur le contrat à l'inscription.
- Les prix communiqués au moment de l'inscription ont été calculés sur la base de données connues à la date de l'édition du contrat. Ils pourront être ajustés en cas de variation de l'un des éléments suivants :
 - La modification de prestations non disponibles au moment de la réservation
 - Le prix du transport résultant du coût du carburant
 - Le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports
 - Les taux de change en rapport avec le contrat

6.2 Modification des prix

En cas de modification de ces conditions, Sewelia se réserve le droit de modifier le prix de vente avec un préavis d'au moins 30 jours par rapport à la date de départ. Un décompte justificatif sera remis au client sur un support durable. Si l'augmentation dépasse les 5 %, le client pourra annuler sans frais. Tout refus de la hausse par le client sera considéré comme une annulation et supportera les frais d'annulation contractuels.

6.3 Éléments non inclus dans le prix

Le prix ne comprend pas :

- Les frais d'établissement de passeport, de visas, de certificats de vaccination
- Les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grèves, conditions météorologiques)
- Les assurances
- Les excédents de bagages
- Les dépenses personnelles (boissons, frais de parking, de péages, frais de téléphone, pourboires, etc.)
- D'une manière générale, les prestations non listées sur le contrat

6.4 Supplément chambre individuelle

Toute inscription individuelle entraînera la facturation du supplément chambre individuelle.

6.5 Réservation de chambre triple

Dans le cas d'une réservation d'une chambre triple, il s'agit généralement d'une chambre équipée d'un lit double et d'un lit d'appoint qui pourra être moins confortable, notamment pour un adulte.

6.6 Calcul des prix

Nos prix sont calculés sur un nombre de nuitées (et non de journées). Le client peut être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, sans pour autant avoir droit à un dédommagement.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

7 – Transport aérien

7.1 Validité et responsabilité des billets d'avion

Les billets d'avion émis par Sewelia sont uniquement valables dans le cadre d'un forfait touristique. Aucune demande de remboursement de billet ne pourra être formulée directement auprès des compagnies aériennes. Les noms des compagnies aériennes indiquées dans les documents de voyage sont susceptibles de modification. Sewelia s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de Belgique soient admises par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire belge.

7.2 Horaire de départ et d'arrivée

Les horaires de départ et d'arrivée sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles de modification. En aucun cas, les frais liés à un horaire de départ ou d'arrivée matinal ou tardif ne pourront engager la responsabilité de Sewelia ni justifier une annulation de la part du client. Les voyageurs doivent se présenter à temps à l'embarquement et disposer de tous leurs documents de voyage.

7.3 Code-share et responsabilité des compagnies aériennes

Les compagnies aériennes peuvent mandater une autre compagnie pour exécuter le vol (code-share). Sewelia ne pourra être tenu responsable d'une quelconque désorganisation sur ce point. Le client devra, le cas échéant, adresser sa réclamation dûment justifiée directement à la compagnie aérienne concernée. La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages, ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés, est limitée au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport. Le billet constituera le seul contrat entre ces compagnies et le client.

7.4 Modifications et imprévus

Conformément à la Convention de Montréal, toute compagnie aérienne peut modifier sans préavis les horaires, l'itinéraire et les aéroports de départ et de destination. Les modifications, notamment dues à des incidents techniques, climatiques ou politiques, retards, grèves, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, ou annulations extérieures à Sewelia, ne sauraient justifier la résolution du voyage par le client et ne feront l'objet d'aucun versement d'indemnités par Sewelia. Ainsi, Sewelia ne sera pas tenu d'indemniser le client quant aux prestations terrestres non réalisées et frais occasionnés du fait de retards ou modifications relevant de la responsabilité des compagnies aériennes. Si le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés aux § 4.2.

7.5 Assistance et réclamations

En cas de retard, de dommage ou de perte de bagages, de refus d'embarquement (surbooking) ou d'annulation de vol par la compagnie, il est recommandé au voyageur de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit. Le client devra expédier à la compagnie aérienne, dès que possible, sa réclamation avec copie des justificatifs et conserver les originaux. Sewelia reste à la disposition du client via son Service Client pour l'accompagner dans ses démarches.

7.6 Prestations pré et post acheminement

Si le client organise seul ses prestations pré et post acheminement jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour, Sewelia recommande d'acheter des prestations modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert raisonnables entre aéroports/gares. En cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du client modifiant les prestations du voyage souscrit chez Sewelia, la société ne remboursera pas les frais induits.

7.7 Taxes d'aéroport et de sécurité

Les taxes d'aéroport sont variables d'un aéroport à un autre et sont exigées pour chaque aéroport (départ, arrivée ou transit). Une modification d'itinéraire peut entraîner une modification du total des taxes d'aéroport, qui sera répercutée sur le prix du voyage. Les taxes d'aéroport payables de l'étranger sont à la charge du client. Les taxes de sécurité diffèrent selon la compagnie aérienne et peuvent changer au cours de la saison. Les taxes valables au moment de publication sont incluses dans le prix du billet d'avion. Les compagnies aériennes peuvent changer leurs prix et/ou leurs conditions de réservation sans avis préalable, ce qui sera répercuté sur le prix du voyage.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

8 – Prestations terrestres

8.1 Modifications des prestations par le client

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux. Les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Sewelia. Si le client décide sur place de ne pas utiliser certaines prestations prévues (transferts, excursions, logements, etc.), celles-ci ne donneront lieu à aucun remboursement de la part de Sewelia.

8.2 Non-conformité et assistance pendant le voyage

En cas de non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat, le voyageur doit en informer immédiatement et par écrit le détaillant sur place et Sewelia, soit par courriel, soit par une lettre remise à l'accompagnateur du voyage. Cette plainte écrite permet à Sewelia de prendre connaissance des faits, de réagir à temps et de régler la non-conformité.

8.3 Modifications et/ou résiliations du contrat par Sewelia

- Avant le voyage : Les offres/informations précontractuelles (prix, programmes et conditions) peuvent être modifiées pour des raisons d'erreurs matérielles et/ou d'erreurs de prix manifestes. En cas de modification significative du contrat, le voyageur doit notifier Sewelia par email endéans les 7 jours.
- Pendant le voyage : Les itinéraires et programmes peuvent être modifiés en raison de circonstances imprévisibles liées à l'organisation pour le bien et la sécurité des participants. Le guide local est le seul apte à prendre cette décision et Sewelia ne pourra être tenue responsable de ces modifications.
- Comportement social : Les voyageurs doivent faire preuve d'un comportement social adéquat. La consommation excessive d'alcool et de drogues, toute agressivité ou violence, et une hygiène négligée ne sont pas tolérées. Sewelia et ses fournisseurs se réservent le droit d'exclure du voyage tout voyageur enfreignant ces règles. Les prestations non fournies seront remboursées, déduction faite des frais administratifs.
- Condition physique : Les accompagnateurs peuvent exclure un participant dont la condition physique ne permet pas le bon déroulement du programme et/ou met en danger les autres voyageurs. Les prestations non fournies seront remboursées, déduction faite des frais administratifs.
- Troubles psychiques ou mentaux : Sewelia se réserve le droit d'exclure un participant présentant des troubles psychiques ou mentaux qui empêchent le bon déroulement du programme ou mettent en danger les autres voyageurs ou leur propre santé. Les prestations non fournies seront remboursées, déduction faite des frais administratifs.

9 – Responsabilité

9.1 Responsabilité de l'organisateur

- Bonne exécution des services : Sewelia est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat et doit apporter une aide au voyageur en difficulté.
- Communication des non-conformités : Lorsque le client constate qu'une prestation ne correspond pas au contrat, il doit impérativement communiquer toute non-conformité en urgence à notre représentant local. En cas de réclamation au retour, il sera tenu compte du défaut de signalement pour évaluer le montant éventuel des remboursements.
- Limitations de responsabilité : La responsabilité de Sewelia est limitée si le dommage est imputable au voyageur, à des circonstances exceptionnelles et inévitables, ou à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, s'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

9.2 Responsabilité de Sewelia

Sewelia n'est pas responsable :

- Des frais occasionnés par des événements imprévus : Nouvelles réglementations, accidents, ennuis mécaniques d'autres véhicules, grèves, épidémies, rébellions, guerres, etc. Ces frais sont à charge du voyageur.
- De la perte ou du vol des documents de voyage : Billets d'avion ou passeports durant le transport par des sociétés de courrier ou par la poste.
- Des excursions payées sur place : Les excursions réservées et payées directement auprès de prestataires locaux ne font pas partie du contrat de voyage.

9.3 Limitation de responsabilités

Sewelia ne peut être tenue responsable des conséquences des événements suivants :

- **Enregistrement en ligne et carte d'embarquement** : Il appartient au client de consulter le site internet de la compagnie aérienne pour effectuer les modalités de pré-enregistrement et d'enregistrement obligatoires. Le client est responsable de son enregistrement auprès de la compagnie aérienne concernée et de l'obtention de sa carte d'embarquement.
- **Défaut d'enregistrement** : Sewelia ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du client pour la régularisation des formalités avant le départ (passeport, visas, vaccinations, etc.), y compris pour les enfants. Les frais liés à une incohérence de documents (ex. : nom sur le passeport non conforme à celui du billet) sont à la charge du client. Les retards et modifications d'itinéraire résultant de ces défauts ne donneront droit à aucune indemnisation. Les frais additionnels dus à ces perturbations (taxes, hôtel, parking, etc.) sont également à la charge du client. En cas de défaut d'enregistrement, 100 % du montant du voyage sera retenu.
- **Perte des titres de transport** : Le client est responsable de son titre de transport (billet d'avion ou de bateau). Sewelia décline toute responsabilité en cas de perte.
- Événements imprévisibles ou inévitables : Guerres, troubles politiques, manifestations, émeutes, grèves, incidents techniques, paralysie de l'espace aérien ou d'un aéroport, perte, vol ou retard de bagages, intempéries, catastrophes naturelles.
- **Circonstances exceptionnelles** : En cas d'annulation ou de modification du voyage imposée par des circonstances exceptionnelles, imprévisibles ou inévitables, ou pour des raisons de sécurité, ou imposée par une autorité administrative, aucune indemnité ne sera due au client. Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par le responsable représentant Sewelia.
- **Activités optionnelles non payées à Sewelia** : Sewelia ne peut être tenue responsable des accidents ou incidents lors de la pratique des activités non définies dans les programmes et réservées directement sur place. La responsabilité de Sewelia ne saurait être engagée dans ce cadre.
- **Demandes spécifiques** : Sewelia fera de son mieux pour satisfaire les demandes spécifiques concernant les repas (végétarien, allergies alimentaires, etc.), les hébergements et les transports, mais ne peut garantir une adaptation totale. Sewelia ne pourra être tenue responsable des incidents liés au non-respect des consignes, notamment en matière de risques de vol des effets personnels et des bagages.

9.4 Prestations inhabituelles non référencées

Sewelia peut, sur demande expresse d'un client, proposer des prestations non mentionnées dans sa production. Ces prestations peuvent ne pas répondre aux critères habituels de sélection. L'acceptation de ces prestations ne donnera lieu à indemnisation ultérieure, le client ayant été informé que ces produits n'étaient pas sélectionnés par Sewelia.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

10 – Mineurs

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « Accord du père, de la mère ou du tuteur ». Ils doivent être en possession, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire belge. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient au Client de s'assurer qu'il est en possession des documents nécessaires pour le mineur qui l'accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire.

11 – Informations personnelles et RGPD

Utilisation des données du voyageur (RGPD)

Les informations et données personnelles que le voyageur fournit à Sewelia sont utilisées pour offrir le meilleur service possible dans le cadre de la gestion du voyage. Ces informations sont traitées exclusivement dans le cadre des activités de Sewelia. Dans le cas où des données doivent être partagées avec des tiers, Sewelia obtient toujours l'autorisation écrite préalable du voyageur.

12 – Réclamations

Procédure de Réclamation

- **Signalement Immédiat** : Toute réclamation concernant l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée immédiatement aux guides ou aux réceptifs locaux. Cela permet de prendre les mesures nécessaires pour résoudre la situation sur place.
- **Réclamation Écrite** : Les réclamations concernant le déroulement du voyage doivent être envoyées par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnées des pièces justificatives, dans un délai de 15 jours après la fin du voyage. Il est conseillé au Client de contacter son conseiller au plus tôt et d'adresser la réclamation à l'adresse suivante :
 - Adresse Électronique : info@sewelia.com

Traitement des Réclamations

- **Plainte** : Les plaintes doivent être introduites par lettre recommandée, accompagnées de toutes les pièces justificatives nécessaires. En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du présent contrat, les parties s'engagent à recourir à un arbitrage indépendant conformément aux règles en vigueur en matière d'arbitrage. Cet arbitrage sera confié à un arbitre unique ou à un tribunal arbitral désigné d'un commun accord entre les parties. À défaut d'accord dans un délai de 30 jours, la désignation sera faite par le Centre Belge d'Arbitrage et de Médiation. La décision arbitrale sera définitive et contraignante pour les parties, qui renoncent à tout recours, sauf en cas de violation manifeste des règles d'ordre public. Les frais liés à l'arbitrage seront répartis conformément à la décision rendue, sauf disposition contraire convenue entre les parties. L'arbitrage se tiendra à Bruxelles, et la langue utilisée sera le français.
- **Remboursement** : Le remboursement des prestations non obtenues sera effectué uniquement si un accord est trouvé entre Sewelia, le prestataire de services et le client, ou si la Cour d'arbitrage en décide ainsi. Une attestation devra être fournie par le prestataire de services, précisant clairement les prestations non fournies et susceptibles de remboursement.
- **Litiges Non Résolus** : Pour les litiges non résolus, les parties seront soumises à la Commission de Litiges.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

13 – Responsabilité pratique de la plongée

Responsabilité de Sewelia :

- Vérification des Compétences : Sewelia ne dispose pas des moyens matériels pour vérifier le niveau de pratique en plongée de ses clients. Pour tout séjour incluant des prestations de plongée (autres qu'un stage de formation), un niveau minimum de compétence sera requis, en fonction de la destination.
- Certificat Médical : Chaque plongeur doit être en possession d'un certificat médical datant de moins d'un an. En cas de réservation d'un forfait plongée sans pré-réservation de stage de formation, le Client reconnaît avoir la compétence technique suffisante. Il le sera demandé lors de l'inscription au voyage.

Responsabilités du Participant :

- Conformité aux Consignes : Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par son moniteur. Sewelia ne peut être tenue responsable des incidents, accidents, ou dommages corporels résultant d'initiatives personnelles imprudentes ou du non-respect des consignes du moniteur.
- Décision du Directeur de Plongée : Le directeur de plongée a l'autorité exclusive pour décider d'interdire une plongée à un participant si cela est jugé nécessaire pour des raisons de sécurité. Sewelia ne pourra être tenue responsable de cette décision, le directeur de plongée étant le seul décisionnaire durant le séjour.
- Encadrement Payant : Les moniteurs à bord peuvent imposer un encadrement payant aux participants dont le niveau technique ne serait pas suffisant pour garantir leur sécurité.

Responsabilité du Centre de Plongée :

- Défaillance du Centre de Plongée : En cas de carence ou de défaillance du centre de plongée, seule la responsabilité civile professionnelle de celui-ci pourra être engagée. Sewelia ne pourra en aucun cas être tenue responsable.
- Litiges avec le Centre de Plongée : Sewelia ne pourra pas être mise en cause pour tout litige entre le client et le centre de plongée.

Assurance de plongée :

- Sewelia attire l'attention de ses clients sur l'importance de disposer d'une assurance couvrant la plongée sous-marine à l'étranger. Elle sera demandée lors de l'inscription au voyage.

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE



infos & réservation
Tel : +32 (0)483/444.888
Email : info@sewelia.com

14 – Formalités

Visas

- Responsabilité du Client :
 - Pour certaines destinations, un visa peut être nécessaire. Il incombe au Client d'obtenir le visa requis, à ses frais. Sewelia ne prend pas en charge la création ou la gestion des visas.
 - Le Client doit s'assurer que tous les documents nécessaires pour entrer dans le pays de destination sont en règle avant le départ.
- Conseils et Informations :
 - Pour connaître les modalités précises de demande de visa pour chaque pays, le Client peut demander des conseils à son conseiller spécialiste chez [Sewelia](#).
 - Les informations fournies par [Sewelia](#) sont spécifiques aux ressortissants belges. Les Clients d'autres nationalités doivent consulter les autorités compétentes du pays concerné pour obtenir les informations adaptées à leur situation.
- Responsabilité de [Sewelia](#) :
 - [Sewelia](#) ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à un manquement de la part du Client concernant les formalités d'entrée, ce qui pourrait entraîner des restrictions ou des interdictions d'accès au pays choisi.

Documents requis

- Passeport :
 - Chaque voyageur doit posséder un passeport international valide. Il est de la responsabilité du Client de vérifier la validité et la conformité de ses documents de voyage.
 - Le passeport doit être valide pendant au moins six mois après la date de retour du voyage.
- Carte d'identité et Passeport :
 - Pour les voyageurs belges ou non-belges, les renseignements spécifiques doivent être obtenus auprès de l'ambassade ou du consulat des pays concernés.
 - Les voyageurs non-belges doivent également contacter leur ambassade ou les instances diplomatiques compétentes.

15 – Risques Sanitaires et Sécurité

Responsabilités du Client

- Vérification de l'Aptitude au Voyage :
 - Le Client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer le voyage en fonction du programme et de la destination, notamment en ce qui concerne la santé, la mobilité, et tout handicap éventuel.
 - En cas de doute, il est recommandé au Client de consulter un professionnel de santé avant de confirmer son engagement.
- Consulter les Sources d'Information :
 - Ministère des Affaires Étrangères : Le Client est invité à consulter le site du ministère français des Affaires Étrangères pour obtenir des conseils sur la sécurité et la santé par pays : [Consignes aux Voyageurs](#).
 - Institut Pasteur : Pour des informations sanitaires spécifiques, le Client peut consulter [Institut Pasteur](#).
 - Organisation Mondiale de la Santé (OMS) : Le site de l'OMS fournit également des conseils sanitaires globaux : [OMS](#).

Formalités Sanitaires et Communication avec Sewelia

- Renseignements Sanitaires :
 - Il incombe à chaque voyageur de se renseigner sur les formalités sanitaires requises pour le pays de destination.
- Information à [Sewelia](#) :
 - Le Client doit informer [Sewelia](#) de toute inaptitude ou problème de santé qui pourrait affecter sa capacité à participer au voyage.
 - Réserves de [Sewelia](#) : [Sewelia](#) se réserve le droit de résilier le contrat de voyage pour les voyageurs jugés non aptes à réaliser le voyage, afin d'assurer la sécurité et le bien-être de tous les participants.

Contacts d'urgence Sewelia 24/24h et 7/7j

+ 32 (0)483 444 888

info@sewelia.com

Conditions particulières de vente dont dernière mise à jour le 1/1/2025 et en vigueur dès leur publication sur le site.

En cas de différence entre plusieurs versions des conditions générales de ventes, la version disponible sur le site de [Sewelia](#) prévaut.