

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

Transport occasionnel de personnes par autocar et minibus – SRL Jumbo Tourisme – 09.2026

IMPORTANT – ACCEPTATION DES CONDITIONS

Les présentes conditions font partie intégrante de toute offre, confirmation de réservation, bon de commande ou facture de Jumbo Tourisme. En confirmant une commande, le donneur d'ordre reconnaît avoir reçu ces conditions, avoir pu en prendre connaissance avant la conclusion du contrat et les accepter, sauf convention écrite contraire expressément acceptée par Jumbo Tourisme.

Article 1 – Définitions et champ d'application

- 1.1. La SRL Jumbo Tourisme, ci-après « le Transporteur », exécute des services de transport occasionnel de personnes au moyen d'un ou plusieurs autocars ou minibus, avec conducteur(s), au bénéfice d'un donneur d'ordre agissant pour son propre compte ou pour le compte de tiers.
- 1.2. Le « donneur d'ordre » est toute personne physique ou morale qui commande le transport. Le « bénéficiaire » ou « passager » est toute personne transportée dans le cadre de la commande.
- 1.3. Lorsque la commande est passée pour compte de tiers, le donneur d'ordre veille à communiquer aux bénéficiaires les dispositions des présentes conditions qui les concernent.
- 1.4. Sauf stipulation écrite contraire expressément acceptée par Jumbo Tourisme, les présentes conditions sont les seules applicables au contrat de transport.

Article 2 – Offre, réservation et formation du contrat

- 2.1. Toute demande de transport fait l'objet d'une offre établie sur la base des renseignements communiqués par le donneur d'ordre : date, horaires, itinéraire, lieux de prise en charge et de dépose, nombre de passagers, capacité souhaitée, programme et prestations particulières.
- 2.2. L'offre ne constitue pas, à elle seule, une réservation définitive. Le contrat de transport prend cours lorsque le donneur d'ordre reçoit la confirmation écrite de Jumbo Tourisme et que l'acompte éventuellement requis a été payé.
- 2.3. La confirmation, le bon de commande ou tout support durable reprenant la réservation précise les éléments essentiels de la prestation. Le donneur d'ordre doit en vérifier l'exactitude et signaler immédiatement toute erreur ou omission.
- 2.4. Toute information susceptible d'influencer raisonnablement la bonne exécution du transport doit être communiquée à Jumbo Tourisme avant le départ. Les frais résultant d'informations inexactes, incomplètes ou tardives peuvent être portés à charge du donneur d'ordre.

Article 3 – Cession du contrat

- 3.1. Le donneur d'ordre peut demander, avant le départ et dans un délai raisonnable, le transfert du contrat à un tiers qui devra remplir les mêmes conditions contractuelles.
- 3.2. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix restant dû ainsi que des frais réels occasionnés par la cession, dans les limites autorisées par la législation applicable.

Article 4 – Prix du transport et révision du prix

- 4.1. Le prix convenu est fixé sur la base des éléments connus au moment de l'offre, sous réserve d'une erreur matérielle évidente et des hypothèses expressément mentionnées dans l'offre.
- 4.2. Lorsque l'offre prévoit une possibilité de révision, celle-ci doit être liée à un mode de calcul identifiable et peut notamment résulter de variations affectant :
 - le coût du transport, notamment le carburant et les additifs routiers ;
 - les taux de change directement applicables à la prestation ;
 - les péages, redevances, taxes, ferries, tunnels ou autres frais imposés au transporteur.Les variations prises en compte peuvent également donner lieu à une réduction du prix lorsqu'elles évoluent à la baisse.
- 4.3. Sauf disposition légale ou convention particulière différente, aucune majoration liée à une révision de prix ne sera appliquée au cours des 20 jours civils précédant le départ. Si une majoration autorisée excède 10 % du prix global, le donneur d'ordre pourra refuser cette majoration et résilier le contrat sans indemnité, sous réserve des règles impératives applicables.
- 4.4. Sauf mention contraire, les frais de parking, péages, traversées, taxes locales, accès urbains, prestations supplémentaires et autres débours ne sont compris que s'ils sont expressément repris dans la rubrique « le prix comprend » de l'offre.
- 4.5. Le prix est calculé sur la base du programme et d'un kilométrage prévisionnel. Tout dépassement significatif, notamment supérieur à 5 % et imputable à une modification demandée par le donneur d'ordre ou au programme effectivement exécuté, peut être facturé au tarif kilométrique complémentaire repris dans l'offre ou le barème applicable.

Article 5 – Paiement, retard de paiement et garantie du donneur d'ordre

- 5.1. Sauf convention particulière, la réservation est soumise au versement d'un acompte de 30 % du prix total, avec un minimum de 150 EUR. Le solde doit être payé au plus tard 8 jours calendrier avant la date de départ. Si la commande intervient moins de 8 jours calendrier avant le départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.
- 5.2. Toutes les factures sont payables à la date d'échéance qui y est mentionnée. Toute contestation relative à une facture doit être communiquée sans délai, de manière motivée, sans préjudice des droits impératifs dont bénéficie un consommateur.
- 5.3. En cas de non-paiement d'un montant exigible, Jumbo Tourisme peut, après accomplissement des formalités légales applicables, suspendre les commandes en cours et refuser de nouvelles commandes jusqu'à régularisation. Le défaut de paiement d'une facture peut rendre immédiatement exigibles les autres montants échus dus par le même client, dans les limites autorisées par la loi.
- 5.4. Pour un client consommateur, le premier rappel de paiement est gratuit et les intérêts ou indemnités ne peuvent être réclamés qu'après respect du délai légal d'attente. Les intérêts et indemnités sont limités aux montants maximaux autorisés par le Code de droit économique. L'indemnité forfaitaire contractuelle, lorsqu'elle est applicable, est plafonnée comme suit :

Montant restant dû	Indemnité forfaitaire maximale
≤ 150 EUR	20 EUR maximum
150,01 à 500 EUR	30 EUR + 10 % de la tranche comprise entre 150,01 et 500 EUR
> 500 EUR	65 EUR + 5 % de la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2.000 EUR

5.5. Pour les transactions commerciales, tout retard de paiement produit les intérêts prévus par la loi belge du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi que les frais et indemnités de recouvrement légalement exigibles.

5.6. Lorsqu'une personne commande un transport pour compte de tiers, elle s'engage, dans les limites admises par la loi et sauf mandat expressément accepté par Jumbo Tourisme, à répondre du paiement des sommes dues, intérêts et frais compris.

Article 6 – Modification du contrat par le donneur d'ordre

6.1. Toute modification du programme, des horaires, de l'itinéraire, des lieux de prise en charge, de la capacité, du nombre de véhicules ou de toute autre condition d'exécution doit être communiquée par écrit à Jumbo Tourisme dans les meilleurs délais.

6.2. Une modification n'est opposable à Jumbo Tourisme qu'après son acceptation. Elle peut entraîner une adaptation du prix, notamment lorsqu'elle génère des kilomètres, temps de travail, frais, véhicules, conducteurs, relais ou hébergements supplémentaires.

6.3. Jumbo Tourisme peut refuser ou adapter toute modification incompatible avec la réglementation applicable, la sécurité, les temps de conduite et de repos, la disponibilité du matériel ou les engagements déjà pris dans le cadre du contrat initial.

Article 7 – Annulation par le donneur d'ordre

7.1. Toute annulation doit être communiquée à Jumbo Tourisme par écrit ou sur un support durable permettant d'en établir la date.

7.2. Sauf condition particulière plus favorable expressément convenue, l'indemnité d'annulation suivante est due sur le montant total de la prestation annulée :

Délai entre l'annulation et le départ	Indemnité
90 jours ou plus	10 %
de 89 à 60 jours	25 %
de 59 à 30 jours	50 %
de 29 à 15 jours	75 %
de 14 à 8 jours	90 %
moins de 8 jours ou non-présentation	100 %

7.3. Si un report est demandé et accepté par Jumbo Tourisme, les sommes déjà versées pourront être imputées sur la nouvelle prestation. Le nouveau prix sera recalculé en fonction de la nouvelle date, du programme et des conditions économiques applicables. Des frais administratifs ou des frais déjà engagés peuvent être portés au dossier.

Article 8 – Annulation ou impossibilité d'exécution du fait du Transporteur

8.1. En cas d'annulation imputable à Jumbo Tourisme et non liée à un manquement du donneur d'ordre, les sommes payées au titre de la prestation non exécutée sont remboursées, sans préjudice des droits impératifs éventuellement applicables.

8.2. En cas d'impossibilité d'exécution due à des circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté de Jumbo Tourisme et dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toute la diligence raisonnable, aucune indemnité supplémentaire n'est due au-delà de ce qu'impose la législation applicable.

8.3. Lorsque cela est raisonnablement possible, Jumbo Tourisme peut proposer une solution de remplacement, notamment par l'intermédiaire d'un autre transporteur professionnel ou par une adaptation du programme.

Article 9 – Circonstances exceptionnelles, retards et perturbations

9.1. Sont notamment susceptibles de constituer des circonstances indépendantes de la volonté du Transporteur : accident extérieur, grève, blocage, conditions météorologiques exceptionnelles, inondation, neige, fermeture ou travaux routiers, restrictions de circulation, décisions des autorités, troubles civils, actes de guerre ou tout autre événement imprévisible et irrésistible au regard des circonstances.

9.2. Jumbo Tourisme ne peut être tenu responsable des retards, perturbations de programme ou correspondances manquées résultant directement de telles circonstances ou d'un manquement du donneur d'ordre ou des passagers à leurs obligations.

9.3. Jumbo Tourisme prend les mesures raisonnables propres à assurer la sécurité et, dans la mesure du possible, la continuité du transport. Les frais supplémentaires de prestations étrangères au transport initial, tels que repas, hébergement ou activités, restent à charge du donneur d'ordre sauf disposition légale contraire ou accord écrit de Jumbo Tourisme.

Article 10 – Responsabilité du Transporteur et sous-traitance

10.1. Jumbo Tourisme est responsable de la bonne exécution du transport dans les limites prévues par la législation applicable et répond des actes et négligences de ses travailleurs et représentants agissant dans l'exercice de leurs fonctions.

10.2. Jumbo Tourisme peut confier tout ou partie de la prestation à un autre transporteur professionnel. Le recours à un sous-traitant ne modifie pas les obligations de Jumbo Tourisme envers le donneur d'ordre dans les limites légales applicables.

10.3. Le Transporteur est responsable de la sécurité du transport, notamment lors des montées et descentes, sous réserve du respect par les passagers des consignes données. Le conducteur peut prendre toute initiative nécessaire pour respecter les règles de sécurité, de conduite et de repos.

10.4. Avant la mise à disposition du véhicule, Jumbo Tourisme ou son représentant peut proposer au responsable du groupe un état contradictoire du véhicule. Toute anomalie constatée doit être signalée immédiatement.

Article 11 – Obligations et responsabilité du donneur d'ordre et des passagers – Règles à bord

11.1. Présentation au départ

Les passagers doivent se présenter aux lieux et heures prévus dans le contrat de transport.

En cas de retard, d'absence ou de non-présentation imputable au passager ou au groupe, Jumbo Tourisme n'est tenu ni de rembourser les sommes versées ni d'organiser un transport de remplacement.

11.2. Respect des consignes et comportement à bord.

Les passagers sont tenus de respecter les consignes de sécurité, les instructions du conducteur et du personnel d'accompagnement, ainsi que le véhicule, les autres passagers et le bon déroulement du transport.

Tout comportement susceptible de compromettre la sécurité, de perturber gravement le voyage ou de porter atteinte aux autres passagers ou au personnel est interdit.

11.3. Port de la ceinture de sécurité.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers lorsque le siège occupé en est équipé.

Chaque voyageur est personnellement responsable du respect de cette obligation. Jumbo Tourisme SRL et son personnel ne pourront être tenus responsables des sanctions ou amendes infligées à un passager en cas de non-respect de cette disposition.

11.4. Déplacements dans le véhicule.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de voyager ou de rester debout dans l'autocar lorsque celui-ci est en mouvement, sauf dans les véhicules et situations où la réglementation autorise expressément le transport de passagers debout.

Les voyageurs sont tenus de rester assis autant que possible pendant la circulation du véhicule et de limiter leurs déplacements à bord au strict nécessaire.

11.5. Interdiction de fumer, vapoter et manger.

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter à bord des véhicules.

Sauf autorisation expresse de Jumbo Tourisme ou du conducteur, il est également interdit de consommer des aliments à bord de l'autocar.

11.6. Comportement mettant en cause la sécurité ou le bon déroulement du transport.

Si le comportement d'un ou plusieurs passagers constitue un danger pour la sécurité, provoque un trouble grave, empêche la poursuite normale du transport ou occasionne des dommages, le conducteur peut, sous l'autorité de Jumbo Tourisme, prendre toute mesure nécessaire.

Selon la gravité de la situation, il pourra notamment interrompre le trajet, demander l'intervention des autorités ou, lorsque les circonstances le justifient, retourner au lieu de départ.

11.7. Dégradations et nettoyage du véhicule.

Toute dégradation, détérioration, vol, salissure anormale ou dommage imputable à un ou plusieurs passagers pourra être facturé au responsable du dommage et, lorsque cela est applicable, au donneur d'ordre.

Tout nettoyage exceptionnel rendu nécessaire par le comportement des passagers peut faire l'objet d'une facturation minimale de 150 EUR, sans préjudice du coût réel des dégâts ou frais de remise en état.

11.8. Effets et objets personnels.

Chaque voyageur demeure responsable de ses effets et objets personnels pendant toute la durée du transport et lors de chaque descente du véhicule.

Jumbo Tourisme SRL et son personnel déclinent toute responsabilité, dans les limites légalement autorisées, en cas de perte, vol, oubli ou dégradation d'objets personnels laissés sans surveillance ou oubliés à bord du véhicule.

11.9. Documents de voyage

Il appartient à chaque voyageur de vérifier avant le départ qu'il est en possession de l'ensemble des documents officiels nécessaires au voyage et en cours de validité, notamment :

- carte d'identité ou passeport ;
- autorisation de sortie du territoire pour les mineurs lorsqu'elle est requise ;
- visa éventuel ;
- ainsi que tout autre document ou formalité exigé en fonction de la destination.

Un refus d'embarquement, de passage de frontière ou toute autre conséquence résultant de l'absence, de la perte, de l'expiration ou de la non-conformité de ces documents ne donne pas droit à remboursement. Les frais qui pourraient en résulter restent à charge du voyageur ou du donneur d'ordre.

11.10. Responsabilité du donneur d'ordre

Le donneur d'ordre veille à informer les passagers des règles qui leur sont applicables et, dans la mesure où cela relève de sa responsabilité, à leur respect pendant l'exécution de la prestation.

Article 12 – Bagages, objets personnels, vélos et matériel

12.1. Sauf convention particulière, chaque passager peut emporter un bagage en soute d'un poids maximal de 15 kg et un bagage à main d'un poids maximal de 10 kg, sous réserve de la capacité du véhicule.

12.2. Les bagages en soute doivent être correctement fermés et munis d'une étiquette nominative. Jumbo Tourisme peut refuser tout bagage dont le poids, le volume, la nature ou le conditionnement ne correspond pas à la réservation ou présente un risque pour la sécurité.

12.3. Tout dépassement de la limite de 15 kg peut être refusé ou, s'il est accepté, donner lieu à une facturation de 10 EUR par kilogramme excédentaire, sauf tarif différent mentionné dans l'offre.

12.4. Les bagages à main doivent pouvoir être placés sous le siège ou dans les compartiments prévus à cet effet. Les objets de valeur, argent, documents, téléphones, ordinateurs et autres effets fragiles restent sous la garde personnelle du passager.

12.5. La responsabilité de Jumbo Tourisme pour les bagages transportés dans les soutes ou une remorque est déterminée conformément aux règles légales applicables. Elle n'est pas engagée lorsque la perte ou le dommage résulte d'une cause étrangère non imputable au Transporteur ou lorsque toutes les mesures raisonnables ont été prises pour éviter le dommage. Les griffes ou dommages inhérents au chargement ou déchargement d'objets volumineux ou fragiles sont exclus dans les limites autorisées par la loi.

12.6. Les vélos, skis, équipements sportifs, instruments ou autres objets volumineux doivent être signalés au moment de la réservation. Leur transport est soumis à l'accord préalable de Jumbo Tourisme et peut nécessiter une remorque, un porte-skis ou un équipement spécifique avec supplément de prix.

12.7. Jumbo Tourisme décline toute responsabilité pour les objets oubliés à bord dans la mesure autorisée par la loi. Les objets retrouvés peuvent être conservés temporairement afin de permettre leur restitution à leur propriétaire.

Article 13 – Véhicules, propreté et conditions de mise à disposition

13.1. Le véhicule mis à disposition est entretenu, propre et équipé conformément à sa catégorie et à l'offre. Jumbo Tourisme peut utiliser un véhicule de capacité ou de configuration équivalente lorsque des nécessités opérationnelles l'exigent, tout en veillant à préserver un niveau de confort et de service comparable.

13.2. Le donneur d'ordre veille au maintien d'un état normal de propreté pendant la prestation. Les frais de remise en état dépassant un nettoyage normal sont facturés conformément à l'article 11.5.

13.3. L'usage de certains équipements à bord peut être soumis aux instructions du conducteur et aux conditions particulières mentionnées dans l'offre.

Article 14 – Organisation des conducteurs et réglementation sociale

14.1. Le programme doit pouvoir être exécuté dans le respect de la réglementation belge et européenne applicable aux temps de conduite, interruptions, amplitudes et temps de repos des conducteurs. Ces règles priment sur tout horaire ou programme demandé par le donneur d'ordre.

14.2. Si le programme, un retard imputable au client ou une modification en cours de prestation impose un conducteur supplémentaire, un relais, un transfert, un hébergement ou toute autre mesure nécessaire au respect de la réglementation, les coûts correspondants peuvent être facturés en supplément lorsqu'ils résultent d'une demande ou d'un fait imputable au donneur d'ordre.

14.3. Sauf convention particulière, **les repas et l'hébergement du ou des conducteurs sont à la charge du donneur d'ordre** dès lors que la nature, la durée ou l'organisation de la prestation les rendent nécessaires.

Le ou les conducteurs devront être hébergés **en chambre individuelle**, dans un établissement offrant un niveau de confort et un environnement compatibles avec un **repos de qualité**, indispensable au respect des temps de repos et à la sécurité de la conduite.

L'hébergement proposé devra donc garantir des conditions adaptées au repos du conducteur, tant au niveau de la chambre que de son environnement immédiat.

Sont notamment exclus les hébergements de type **logement chez l'habitant ou en famille, auberge de jeunesse, camping, dortoir, logement collectif ou toute autre formule équivalente ne garantissant pas des conditions suffisantes de repos et de tranquillité.**

Article 15 – Réclamations

15.1. Toute difficulté connue avant le départ doit être signalée à Jumbo Tourisme aussi rapidement que possible afin qu'une solution puisse être recherchée.

15.2. Toute difficulté survenant pendant le transport doit être signalée immédiatement, de manière appropriée et vérifiable, au conducteur ou à un représentant de Jumbo Tourisme, afin de permettre une intervention sur place.

15.3. Si la réclamation n'a pas pu être formulée ou résolue de manière satisfaisante pendant la prestation, elle doit être adressée par écrit à Jumbo Tourisme, de manière détaillée et accompagnée des pièces utiles, dans les meilleurs délais et, de préférence, au plus tard dans le mois suivant la fin du transport, sans préjudice des délais légaux impératifs applicables.

15.4. L'introduction d'une réclamation n'a pas pour effet de suspendre l'exigibilité des montants non contestés qui sont dus à Jumbo Tourisme.

Article 16 – Droit applicable, compétence et divisibilité

16.1. Les présentes conditions et le contrat de transport sont régis par le droit belge.

16.2. Pour les contrats conclus avec des professionnels, entreprises, associations, administrations ou autres personnes morales, et dans la mesure permise par les règles de compétence applicables, les litiges relèvent des juridictions compétentes du ressort de Tournai, notamment du Tribunal de l'entreprise du Hainaut – division de Tournai lorsque celui-ci est matériellement compétent.

16.3. Pour les consommateurs, les règles impératives de compétence territoriale et de protection du consommateur restent intégralement applicables.

16.4. Si une disposition des présentes conditions est déclarée nulle, inapplicable ou non opposable, les autres dispositions demeurent applicables dans toute la mesure permise par la loi.