

Conditions de ventes particulières pour les voyages à Forfait & ventes liées

Ces conditions particulières viennent en complément des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages et des dispositions de la loi du 21 novembre 2017 (la Loi), et forment une partie intégrante du contrat.

A. Voyages à forfait & ventes liées

Si nous agissons en tant que détaillant dans la vente de voyages à forfait, nous ne pouvons être tenus responsables de l'exécution des services de voyage.

Si nous agissons en tant qu'organisateur au sens de la Loi, les dispositions particulières suivantes s'appliquent.

1. Offres

Les offres sont rédigées de bonne foi en fonction des données disponibles

Nous avons le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat. Il est convenu de manière explicite par les parties que les informations précontractuelles peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat

Toutes informations communiquées par téléphone sont toujours sous réserve

2. Prix et modalités de paiement

Nous avons le droit de modifier le prix (art 19 Loi). La méthode de calcul de la révision du prix est celle-ci : augmentation du prix imposée par le prestataire ou une autorité locale.

Le prix comprend ce qui est défini dans le contrat de voyages. Il ne comprend pas les suppléments demandés par le voyageur ou imposés par les autorités. Il ne comprend pas les suppléments fuel éventuel ou nouvelles taxes non connue par nous au jour de l'accord du voyageur.

Nous nous réservons le droit de corriger des erreurs matérielles.

La date retenue pour la base de calcul des taxes et redevances du prix convenu sans supplément éventuel est la date de l'accord du voyageur sur le contrat de vente.

3. Paiement du prix

La valeur des prix des vols compris dans le voyage est toujours à payer à la réservation dans sa totalité.

Pour le reste des prestations et services, si le départ est à :

- Plus de 30 jours de la date de réservation, l'acompte s'élève à minimum 30% sur la partie en question
- Entre 10 et 30 jours de la date de réservation, l'acompte s'élève à minimum 50% sur la partie en question
- Moins de 10 jours, 100 % du prix à la réservation.

Tous les paiements et sommes dues sont au grand comptant. Aucun délai de paiement n'est accordé.

L'agence se réserve le droit d'annuler, sans mise en demeure, le jour ouvrable précédant la date à laquelle le montant des frais d'annulation dépasse le total des montants en sa possession.

En cas de retard de paiement d'un jour, l'agence a la possibilité de résilier sans mise en demeure le contrat de plein droit. Des dommages et intérêts éventuels sont dus de plein droit sans que cela puisse être inférieur à 50 euro par participant. En sus, les frais d'annulations tels que défini dans le point « Résiliation par le voyageur » seront porté en compte et devront être réglé par le souscrivants au contrat.

4. Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation ou frais forfaitaires autorisés (art 29 Loi)

- pour une annulation survenant plus de 30 jours avant le départ, un minimum de 15% du prix du voyage. Le prix des vols est toujours à payer à 100%. Un forfait de dédommagement administratif de 10 % pourra être demandé. L'ensemble du coût de l'annulation par le voyageur ne pourra pas dépasser 100% du prix du voyage.

- pour les autres cas (annulation ou en cas de non présentation le jour du départ), 100% du prix total du voyage.

La résiliation peut se faire directement en agence ou par courrier recommandé. La date valable et actée de la résiliation sera toujours le jour ouvrable suivant la réception effective du recommandé ou de l'accusé de réception du mail. Un mail dont nous n'aurions pas accusé réception ne peut pas, en aucun cas, être considéré comme une résiliation valable.

Nous nous réservons le droit de réclamer le prix du voyage moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait de la remise à disposition des services de voyage.

5. Modifications par le voyageur

- Le voyageur a le droit de modifier le contrat. Les frais de modification seront déterminés de cette façon : coûts demandés par les prestataires pour la modification + 50 euro.

6. Cession du contrat

Le voyageur a le droit de céder le contrat. Les frais de cessions seront déterminés de cette façon : coûts demandés par les prestataires pour la cession + 50 euro.

7. Non-conformité

Le voyageur a l'obligation de communiquer toute non-conformité constatée sur place

Pour que la plainte soit valable et correctement traitée, le voyageur qui contacte le détaillant a l'obligation de toujours adresser une copie de la plainte à l'organisateur.

8. Modifications significatives

En cas de modifications significatives au contrat, le voyageur doit réagir dans les 4 heures ouvrables de l'envoi de cette information par l'organisateur (art. 26 loi)

9. Responsabilité

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

La responsabilité en cas de non-conformité est limitée au maximum à trois fois le prix du voyage, sauf en cas de préjudice corporel ou de dommage causé intentionnellement ou par négligence.

10. Information générale en matière de passeports et visa

Tous les participants au voyage doivent être en possession des documents adéquats avec des dates de validités suffisantes. Le passeport doit être valable 6 mois après la date du retour du voyageur. Des documents complémentaires, selon le pays, peuvent être exigés et sont indispensables au déroulement du voyage.

Le souscrivain (celui qui réserve le voyage) a l'obligation de communiquer la nationalité des voyageurs

Les voyageurs non belges ont l'obligation de s'informer auprès de leur ambassade. Nous déclinons toute responsabilité sur l'information donnée par ces organismes.

11. Santé

Le voyageur a l'obligation de s'informer sur les conditions de santé et de se conformer aux obligations éventuelles.

12. Assurance insolvabilité

Conformément à la loi, nous sommes assurés contre notre insolvabilité auprès de la société MS-Amlin.

13. Assistance

- Mentionner nom/adresse/téléphone/email qui permet au voyageur de contacter l'organisateur en cas de besoin d'aide ou en cas de plainte

14. Vols

Les horaires sont communiqués sous réserve. Le voyageur se tiendra informé des éventuels changements pour ses vols. Les passagers ont l'obligation de se présenter à temps à l'embarquement.

Dans le cas de perte/dommage bagages, le passager a l'obligation de faire une déclaration immédiatement à l'aéroport

La liste des compagnies aériennes interdites est consultable à l'adresse suivante :

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_en

L'identité du transporteur effectif sera communiquée sur les documents de voyage (Règlement EU 2111/2005)

15. Litiges

Pour tout litige, vous avez la possibilité :

- de nous contacter
- de contacter la Commission des litiges Voyages (conciliation et arbitrage)

Secrétariat de la "Cellule conciliation": téléphone: 02 277 61 80, e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be

Secrétariat du collège arbitral, et secrétariat général de la CLV : téléphone : 02/2776215 (9h à 12h) e-mail : litiges-voyages@clv-gr.be

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

- De porter l'affaire devant les Tribunaux de Tournai, seuls compétents.

- Aucune des parties n'est obligée d'accepter la compétence de la Commission des Litiges Voyages.

16. GDPR

Votre agence traite vos données à caractère personnel, comme indiqué dans sa politique sur la vie privée. Comme prévu par la loi sur la vie privée, vous disposez à tout moment du droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct, d'un droit d'accès aux informations qui vous concernent et d'un droit de correction ainsi que, le cas échéant, d'un droit de suppression. Vous pouvez vous adresser à cette fin par écrit à l'agence ou par mail, moyennant une preuve de votre identité.

Néanmoins, pour des raisons de contraintes légales, de luttes contre le grand banditisme et terrorisme, ainsi que des obligations comptables et fiscales, nous sommes tenus de garder et de transmettre certaines informations, notamment celle liée aux PNR.

De même pour toutes les informations qui sont nécessaires à la bonne exécution du dossier.

17. Election de domicile

Le réservataire d'un voyage donne à l'agence de voyages le pouvoir exprès de le représenter valablement dans tous les rapports avec les prestataires et organisateurs de voyages, et plus particulièrement celui de signer en son nom le(s) document(s) de voyage délivré(s) par les prestataires et organisateurs de voyages. Le réservataire fait élection de domicile à l'adresse de l'agence de voyages

Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait

Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances; lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;
- d) les repas fournis;
- e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
- f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;

3° les modalités de paiement

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

Article 3: Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4: Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes:

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article 5: Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du 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 voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

Article 6: Paiement du prix

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et

2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

Article 8: Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que:

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage.

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
- b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
- c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

Article 11: Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

Article 12: Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

1° est impossible, ou

2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

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 de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Article 13: Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

Article 15: Réduction de prix et dédommagement

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due:

1° au voyageur;

2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

Article 16: Obligation d'assistance

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

Article 17: Procédure de plaintes

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

Article 18: Procédure de conciliation

18.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation».

18.4 Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

18.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

Article 19 : Arbitrage ou Tribunal

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :
téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h) fax: 02/277 91 00
City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles
e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be