

Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats de vacances à forfait réservés à partir du 1er juillet 2018 et sont régies par la loi sur la vente de vacances à forfait, de forfaits de voyage liés et de services de voyage du 21 novembre 2017.

Article 2 : Informations à fournir par l'organisateur et le détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'Organisateur, ainsi que le détaillant, fournissent au voyageur, avant que celui-ci ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard requises par la loi, ainsi que, dans la mesure où elles sont applicables au voyage à forfait :

1. les principales caractéristiques des services de voyage :
 - a) la ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuits
 - b) les moyens de transport, leurs caractéristiques et leurs catégories, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des arrêts intermédiaires, ainsi que les correspondances ; si l'heure exacte n'est pas encore connue, cette information doit être donnée de manière approximative
 - c) la localisation, les principales caractéristiques et la catégorie du logement selon les règles du pays de destination
 - d) les repas fournis
 - e) les visites, excursions ou autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait ;
 - f) lorsqu'il n'est pas clair si les services de voyages sont fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe
 - g) la langue dans laquelle sont fournis les autres services touristiques, le cas échéant
 - h) si le voyage est généralement adapté aux personnes à mobilité réduite ;
2. le prix total du voyage à forfait et, le cas échéant, une indication du type de frais supplémentaires qui peuvent être facturés au voyageur ;
3. les modes de paiement
4. le nombre minimum de personnes requis pour que le forfait ait lieu et la date limite d'annulation du contrat si ce nombre n'est pas atteint
5. des informations générales sur les exigences en matière de passeport et de visa dans le pays de destination, y compris le temps approximatif nécessaire pour obtenir un visa et des informations sur les formalités sanitaires ;
6. une déclaration indiquant que le voyageur peut annuler le contrat moyennant le paiement de frais d'annulation ;
7. des informations sur l'assurance annulation et/ou assistance.

2.2 Le professionnel doit s'assurer que le formulaire d'information standard correct est fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles fournies au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait.

Il ne peut être modifié, sauf accord mutuel entre les parties.

Article 3 : Information par le voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant toutes les informations utiles sur elle-même et ses compagnons de voyage qui peuvent être utiles à la conclusion ou à l'exécution du contrat.

3.2 Si le voyageur fournit des informations incorrectes et que cela entraîne des frais supplémentaires pour l'organisateur et/ou le détaillant, ces frais peuvent être facturés au voyageur.

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 s'agit d'un détaillant, fournit au voyageur une confirmation du contrat sur un support durable, tel qu'un e-mail, un document papier ou un fichier PDF. Si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique simultanée des parties, le voyageur a le droit de demander une copie papier.

4.2 Le contrat de forfait de voyage ou sa confirmation contient le contenu complet du contrat, y compris toutes les informations mentionnées à l'article 2 et les informations suivantes :

1. les besoins particuliers du voyageur qui ont été satisfaits par l'organisateur ;
2. que l'organisateur est responsable de la bonne exécution du voyage à forfait et a un devoir d'assistance
3. le nom et les coordonnées de l'organisme de protection contre l'insolvabilité
4. le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur ou d'un autre service si le voyageur est en difficulté ou souhaite déposer une plainte concernant l'éventuelle non-conformité ;
5. l'obligation pour le voyageur de signaler la non-conformité pendant le voyage ;
6. les informations permettant d'entrer en contact direct avec un mineur non accompagné ou avec la personne responsable de lui sur son lieu de séjour ;
7. des informations sur la procédure interne de traitement des plaintes
8. des informations sur le Comité des litiges relatifs aux voyages et sur la plateforme de résolution des litiges en ligne de l'UE
9. des informations sur le droit du voyageur de transférer le contrat.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur doit fournir au voyageur Les justificatifs nécessaires

1. les bons et les billets
2. des informations sur les heures de départ prévues et, le cas échéant, l'heure d'enregistrement la plus tardive, les heures prévues des arrêts intermédiaires, des correspondances et des arrivées.

Article 5 : Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être augmentés que si cela est expressément prévu dans le contrat. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait indiquera comment l'augmentation du prix doit être calculée.

Les augmentations de prix ne sont autorisées que si elles sont le résultat direct de changements :

1. le prix du transport de passagers imputable à l'augmentation du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; ou
2. le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage inclus dans le contrat qui sont perçues par des tiers qui ne participent pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes de séjour et les taxes de départ ou d'arrivée dans les ports et aéroports, ou
3. les taux de change applicables aux vacances à forfait.
4. Si une augmentation de prix est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts énumérés ci-dessus.

5.2 Si l'augmentation est supérieure à 8% du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans pénalité.

5.3 Une augmentation de prix n'est possible que si l'organisateur informe le voyageur au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait au moyen d'un support de données durable, tel qu'un e-mail, un document papier ou un fichier PDF, en indiquant les raisons de l'augmentation de prix et en faisant un calcul.

5.4 En cas de réduction de prix, l'organisateur est en droit de déduire les frais administratifs du remboursement dû au voyageur. Si le voyageur le demande, l'organisateur justifiera ces coûts.

Article 6 : Paiement du montant du voyage

6.1 Sauf accord contraire, le voyageur doit verser une partie du montant total du voyage, soit 30 %, à titre d'avance lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait.

6.2 Sauf convention contraire dans le contrat de voyage à forfait, le voyageur doit payer le solde du prix au plus tard 5 semaines avant la date de départ.

6.3 Si le voyageur, après avoir été mis en demeure, ne paie pas l'acompte ou le montant du voyage qui lui est demandé, l'organisateur et/ou le détaillant ont le droit de résilier de plein droit le contrat avec le voyageur, les frais étant à charge du voyageur.

Article 7 : Transférabilité du contrat de vacances à forfait

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne remplissant toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition que celle-ci :

1. informe l'organisateur, et le cas échéant le détaillant, dès que possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait au moyen d'un support durable tel qu'un e-mail, un document papier ou un fichier PDF, et
2. de supporter tous les coûts supplémentaires résultant du transfert.

7.2 Le cédant du forfait de voyage et le cessionnaire du contrat seront solidairement responsables du paiement du solde dû et de tous les frais supplémentaires découlant de la cession. L'organisateur informera le cédant des coûts du transfert.

Article 8 : Autres modifications apportées par le voyageur

Si le voyageur demande un changement différent, l'organisateur et/ou le détaillant qui peut l'accepter peut facturer tous les frais qui en découlent.

Article 9 : Modifications apportées par l'organisateur avant le départ

9.1 L'organisateur ne peut pas modifier unilatéralement les dispositions du contrat du forfait de voyage, à l'exception des modifications de prix, avant le début du forfait de voyage, sauf si :

- 1) l'organisateur s'est réservé ce droit dans le contrat
- 2) le changement est insignifiant
- 3) l'organisateur informe le voyageur de la modification via un support de données durable, tel qu'un e-mail, un document papier ou un fichier PDF.

9.2 Si, avant le début de l'arrangement de voyage, l'organisateur est obligé d'apporter des modifications substantielles à l'une des caractéristiques essentielles des services de voyage ou n'est pas en mesure de répondre aux exigences particulières confirmées du voyageur, ou propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, l'organisateur en informe le voyageur et lui en fait part :

1. des changements proposés et de leur effet sur le prix du voyage à forfait ;
2. la possibilité d'annuler le contrat, sans frais, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées ; et
3. du délai dans lequel il doit notifier sa décision à l'organisateur ;
4. que, s'il n'accepte pas expressément les modifications proposées dans le délai prévu, le contrat sera automatiquement résilié ; et

5. le cas échéant, le paquet de remplacement proposé et son prix.

9.3 Si les modifications apportées au contrat de voyage à forfait ou au voyage de remplacement entraînent une diminution de la qualité ou du coût du voyage à forfait, le voyageur a droit à une réduction appropriée du prix.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié sur la base de l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas un voyage de remplacement, l'organisateur remboursera au voyageur toutes les sommes versées au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 10 : Annulation par l'organisateur avant le départ

10.1 L'Organisateur peut résilier le contrat de voyage organisé

1. Si le nombre de personnes qui se sont inscrites au voyage à forfait est inférieur au nombre minimum stipulé dans le contrat et que le voyageur est informé de l'annulation par l'organisateur dans le délai stipulé dans le contrat, mais au plus tard :

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait, pour les voyages de plus de six jours
- b) sept jours avant le début du forfait pour les voyages d'une durée comprise entre deux et six jours ;
- c) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages de moins de deux jours

2. s'il n'est pas en mesure d'exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et exceptionnelles et qu'il informe le voyageur avant le début du forfait que le contrat est annulé.

10.2 Dans ce cas, l'organisateur rembourse au voyageur toutes les sommes perçues pour le voyage à forfait, sans être tenu de verser une indemnité supplémentaire.

Article 11 : Annulation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut annuler le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage. En cas d'annulation, le voyageur peut être tenu de payer des frais d'annulation à l'organisateur. Les frais d'annulation standardisés peuvent être déterminés dans le contrat de vacances à forfait sur la base du moment de l'annulation avant le début du forfait et des économies et revenus attendus d'une utilisation alternative des services de voyage. Si aucun frais d'annulation standardisé n'a été déterminé, le montant des frais d'annulation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les recettes provenant de l'utilisation alternative des services de voyage.

11.2 Si, toutefois, des circonstances inévitables et extraordinaires se produisent sur le lieu de destination, qui ont une incidence importante sur le déroulement du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais d'annulation. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait sur la base du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral de toutes les sommes versées pour le voyage à forfait, mais ne peut prétendre à aucune indemnité supplémentaire.

11.3 L'organisateur remboursera toutes les sommes payées par ou au nom du voyageur, moins les frais d'annulation, dans les quatorze jours au plus tard.

Article 12 : Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur doit informer sans délai l'organisateur de toute non-conformité qu'il aurait découverte lors de l'exécution d'une prestation de voyage incluse dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'une des prestations de voyage n'est pas exécutée conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédiera à la non-conformité, à moins qu'elle ne soit

1. est impossible

2. entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu du degré de 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 du prix ou à une indemnisation 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, ce dernier peut le faire lui-même et demander le remboursement des frais nécessaires. Il n'est pas nécessaire pour le voyageur de fixer un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Si une partie importante des services de voyage ne peut être fournie, l'organisateur proposera, sans frais supplémentaires pour le voyageur, d'autres arrangements de qualité, si possible, égale ou supérieure.

Si les autres arrangements proposés aboutissent à un voyage à forfait de moindre qualité, l'organisateur accordera au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres arrangements proposés que s'ils ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le contrat de vacances à forfait, ou si la réduction de prix accordée est insuffisante.

12.5 Si la non-conformité a une incidence importante sur le déroulement du voyage à forfait et que l'organisateur n'y a pas remédié dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans pénalité et, le cas échéant, demander une réduction du prix et/ou une indemnisation. Si le forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur doit également prévoir le rapatriement du voyageur.

Si aucun autre arrangement ne peut être proposé ou si le voyageur refuse les autres arrangements proposés, le voyageur a droit à une réduction du prix et/ou à une indemnisation, même sans annulation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Si, en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, le retour du voyageur ne peut être garanti comme convenu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur prend en charge les frais d'hébergement nécessaires pour un maximum de trois nuits par voyageur.

12.7 La limitation des frais visée au point 12.6 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes qui les accompagnent, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été informé de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne peut pas invoquer des circonstances inévitables et extraordinaires pour limiter la responsabilité si le transporteur concerné ne peut pas les invoquer en vertu du droit de l'Union applicable.

12.9 Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes concernant l'exécution du forfait de voyage directement au détaillant auprès duquel il a acheté le forfait de voyage. Le détaillant transmet sans délai ces messages, demandes ou plaintes à l'Organisateur.

Article 13 : Responsabilité du voyageur

Le voyageur est responsable des dommages subis par l'organisateur et/ou le détaillant, leurs agents et/ou représentants, en raison de sa faute, ou s'il a manqué à ses obligations contractuelles.

Article 14 : Responsabilité de l'organisateur et du professionnel

14.1 L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient exécutés par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2 Dans le cas où l'organisateur est basé en dehors de l'Espace économique européen, les obligations de l'organisateur s'appliquent au détaillant basé dans un État membre, sauf si le détaillant prouve que l'organisateur respecte les conditions prescrites par la loi du 21 novembre 2017.

Article 15 : Réduction des prix et compensation

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour chaque période au cours de laquelle il y a eu une 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 une indemnisation appropriée de l'organisateur pour tous les dommages subis du fait de la non-conformité. L'indemnité est versée sans délai.

15.3 Le voyageur n'a pas droit à une indemnisation si l'organisateur démontre que la non-conformité est imputable à

- 1.** le voyageur
- 2.** un tiers non impliqué dans l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de vacances à forfait, et la non-conformité n'aurait pas pu être prévue ou évitée ; ou
- 3.** les circonstances inévitables et extraordinaires.

Article 16 : Obligation d'assistance

16.1 L'organisateur doit fournir sans délai une assistance appropriée à un voyageur en difficulté, notamment en

- 1.** en fournissant des informations utiles sur les services médicaux, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2. aider le voyageur à utiliser la communication à distance et à trouver d'autres arrangements de voyage.

16.2 Si les difficultés sont le résultat d'une intention ou d'une négligence de la part du voyageur, l'organisateur peut exiger une compensation pour cette assistance. Cette indemnisation ne pourra en aucun cas dépasser les frais réels supportés par l'organisateur.

Article 17 : Procédure de plainte

17.1 Si le voyageur a une réclamation avant le départ, il doit la signaler à l'organisateur ou au détaillant dans les plus brefs délais, de manière appropriée et probante.

17.2 Le voyageur doit signaler à l'organisateur ou au détaillant, dans les plus brefs délais, de manière appropriée et probante, toute réclamation pendant l'exécution du contrat de voyage à forfait, afin qu'une solution puisse être trouvée.

17.3 Si une plainte n'est pas résolue de manière satisfaisante sur place ou si le voyageur n'a pas pu déposer une plainte sur place, il doit déposer une plainte auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière appropriée et motivée, sans délai après la fin du contrat de voyage.

Article 18 : Procédure de réconciliation

18.1 En cas de litige, les parties doivent d'abord essayer de trouver un règlement à l'amiable entre elles.

18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable échoue, chacune des parties concernées peut demander à l'asbl Geschillencommissie Reizen d'engager une procédure de réconciliation. Toutes les parties doivent être d'accord sur ce point.

18.3 A cette fin, le secrétariat fournit aux parties un règlement de conciliation et un "accord de conciliation".

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

18.5 Tout accord conclu doit être consigné dans un accord écrit contraignant.

Article 19 : Arbitrage ou tribunal

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'est engagée ou échoue, le demandeur peut, s'il le souhaite, engager une procédure d'arbitrage devant la Geschillencommissie Reizen ou engager une procédure devant le tribunal.

19.2 Le voyageur ne peut jamais être obligé d'accepter la compétence de la Geschillencommissie Reizen, ni en tant que demandeur ni en tant que défendeur.

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est le défendeur ne peut refuser l'arbitrage que si le montant réclamé par le demandeur est supérieur à 1.250 EUR. Il dispose d'un délai de 10 jours civils après la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception, indiquant qu'un dossier a été ouvert auprès de la Geschillencommissie Reizen pour une créance de 1 251 euros ou plus.

19.4 Cette procédure d'arbitrage est régie par un règlement des litiges et ne peut être engagée qu'après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise elle-même et dès qu'il est manifeste que le litige n'a pu être réglé à l'amiable ou dès que 4 mois se sont écoulés

depuis la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement depuis la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges relatifs aux dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

19.5 Conformément au règlement des différends, le tribunal arbitral mixte statue sur le différend relatif au voyage de manière contraignante et définitive. Il n'y a pas de droit d'appel.

Secrétariat du Comité des litiges relatifs aux voyages

City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

téléphone : 02 277 62 15 ou 02 277 61 80 (de 9 h à 12 h) ; fax : 02 277 91 00

e-mail : reisgeschillen@clv-gr.be