

Conditions générales de voyage de la Commission des litiges de voyage pour les voyages à forfait

Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1er juillet 2018 et sont régies par la loi relative à la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyage liés et de prestations de voyage du 21 novembre 2017.

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

2.1

L'organisateur et le détaillant fournissent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standardisées prescrites par la loi, ainsi que, dans la mesure où elles s'appliquent au voyage à forfait :

1° les principales caractéristiques des services de voyage :

- a) la (les) destination(s) de voyage, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuits ;
- b) les moyens de transport, leurs caractéristiques et catégories, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des arrêts intermédiaires et des correspondances ; si l'heure exacte n'est pas encore déterminée, elle est indiquée approximativement
- (c) la localisation, les caractéristiques principales et la catégorie du logement selon les règles du pays de destination ;
- (d) les repas fournis
- (e) les visites, excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu pour le voyage à forfait ;
- (f) dans le cas où il n'est pas clair si les services de voyage sont fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe ;
- (g) la langue dans laquelle les autres services touristiques sont fournis, 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, l'indication du type de frais supplémentaires pouvant être supportés par le voyageur ;

3° les modalités de paiement ;

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite de résiliation éventuelle 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 délai approximatif d'obtention d'un visa et des informations sur les formalités sanitaires ;

6° l'indication que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement d'une indemnité de résiliation ;

7° des informations sur l'assurance annulation et/ou assistance.

2.2

Le professionnel veille à ce que le bon formulaire standard d'information soit remis au voyageur.

2.3

Les informations précontractuelles fournies au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent être modifiées qu'avec l'accord des 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 concernant 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.

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, ce dernier fournit au voyageur une confirmation du contrat sur un support de données durable, tel qu'un courrier électronique, un document papier ou un document 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 voyage à forfait ou sa confirmation doit contenir le contenu intégral du contrat, y compris toutes les informations mentionnées à l'article 2 et les informations suivantes :

- 1° les souhaits particuliers du voyageur auxquels l'organisateur a donné son accord ;
- 2° que l'organisateur est responsable de la bonne exécution du voyage à forfait et qu'il a une obligation d'assistance ;
- 3° le nom et les coordonnées de l'entité chargée de la 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 au cas où le voyageur rencontrerait des difficultés ou souhaiterait se plaindre d'une éventuelle non-conformité ;
- 5° l'obligation pour le voyageur de signaler la non-conformité pendant le voyage ;
- 6° les informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou avec la personne qui en est responsable à son lieu de résidence ;
- 7° des informations sur le traitement interne des plaintes ;
- 8° des informations sur la Commission des litiges relatifs aux voyages et la plateforme de règlement des litiges en ligne de l'Union européenne ;
- 9° des informations sur le droit du voyageur de transférer son contrat.

4.3

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

- 1° les justificatifs nécessaires
2. les bons et les billets
- 3° les informations sur les heures de départ prévues et, le cas échéant, sur l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues pour les arrêts intermédiaires, les correspondances et les arrivées.

Article 5 : Le prix

5.1

Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être augmentés que si le contrat le prévoit expressément. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait indique le mode de calcul de la révision du prix.

Les augmentations de prix ne sont autorisées que si elles sont la conséquence directe d'une modification

- 1° du prix du transport de passagers imputable à l'augmentation du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou
- 2° du montant des taxes ou redevances sur les services de voyage inclus dans le contrat, perçues par des tiers qui ne sont pas directement impliqués dans l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques et les taxes de départ ou d'arrivée dans les ports et les aéroports, ou
- 3° les taux de change applicables au voyage à forfait.

Si une augmentation de prix est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts susmentionnés.

5.2

Si l'augmentation dépasse 8 % du prix total, le voyageur peut résilier le contrat sans frais de résiliation.

5.3

Une augmentation de prix n'est possible que si l'organisateur en informe le voyageur au plus tard 20 jours avant le début du voyage à forfait par le biais d'un support de données durable, tel qu'un courrier électronique, un document papier ou un document PDF, en justifiant cette augmentation de prix et en la calculant.

5.4

En cas de réduction de prix, l'organisateur a le droit de déduire les frais administratifs du remboursement dû au voyageur. Si le voyageur le demande, l'organisateur justifie ces frais.

Article 6 : Paiement du montant du voyage

6.1

Sauf convention contraire, le voyageur paie à l'avance, lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, une partie du montant total du voyage tel que stipulé dans les conditions particulières.

6.2

Sauf convention contraire dans le contrat de voyage à forfait, le voyageur paie le solde du prix au plus tard 45 jours avant la date de départ.

6.3

VOYAGES LAPONIE

Si le voyageur, après mise en demeure préalable, ne paie pas l'acompte ou le prix du voyage qui lui est réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a 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 voyage à forfait

7.1

Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne qui remplit toutes les conditions applicables à ce contrat à condition qu'elle

- 1° qu'il en informe l'organisateur et éventuellement le détaillant le plus tôt possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait sur un support durable, tel qu'un courriel, un document papier ou un pdf, et
- 2° supporte les éventuels frais supplémentaires liés au transfert.

7.2

La personne qui cède le voyage à forfait et la personne qui reprend le contrat sont conjointement et solidairement responsables du paiement du montant encore dû et des frais supplémentaires éventuels résultant de la cession. L'organisateur informe la personne qui cède le contrat des frais de cession.

Article 8 : Autres modifications par le voyageur

Si le voyageur demande toute autre modification, l'organisateur et/ou le détaillant qui y répond éventuellement peuvent facturer les frais encourus de ce fait.

Article 9 : Modifications par l'organisateur avant le départ

9.1

L'organisateur ne peut modifier unilatéralement les conditions du contrat de voyage à forfait, à l'exception des modifications de prix avant le début du voyage à forfait, à moins que

- 1° l'organisateur s'est réservé ce droit dans le contrat, et
- 2° la modification est insignifiante ; et
- 3° l'organisateur en informe le voyageur par le biais d'un support de données durable, tel qu'un courriel, un document papier ou un pdf.

9.2

Si, avant le début du voyage, l'organisateur se voit contraint de modifier de manière significative l'une des caractéristiques principales des services de voyage ou n'est pas en mesure de répondre aux souhaits particuliers confirmés du voyageur, ou propose d'augmenter le prix du voyage à forfait de plus de 8%, l'organisateur informe le voyageur

- 1° des modifications proposées et de leur incidence sur le prix du voyage à forfait ;
- 2° de la possibilité de résilier le contrat sans frais, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées ;
- 3° du délai dans lequel il doit informer l'organisateur de sa décision ;
- 4° du fait que s'il n'accepte pas expressément les modifications proposées dans le délai imparti, le contrat est résilié de plein droit ; et
- 5° le cas échéant, du forfait vacances de remplacement proposé et de son prix.

9.3

Si les modifications du contrat de voyage à forfait ou du voyage à forfait de remplacement ont pour effet de diminuer la qualité ou le coût du voyage à forfait, le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée.

9.4

Si le contrat de voyage à forfait est résilié en vertu de l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas un voyage à forfait de remplacement, l'organisateur rembourse au voyageur toutes les sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la résiliation du contrat.

Article 10 : Résiliation par l'organisateur avant le départ

10.1

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait

- 1° si le nombre de personnes inscrites au voyage à forfait est inférieur au nombre minimal prévu par le contrat et que le voyageur est informé par l'organisateur de la résiliation du contrat dans le délai prévu par 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 voyage à forfait pour les voyages de deux à six jours ;
 - (c) 48 heures avant le début du voyage à forfait pour les voyages d'une durée inférieure à deux jours ; ou

Voyages Laponie est une marque de la NV Reizen Voyages Van Renterghem

Voyages Laponie - Korte Zilverstraat 6, 8000 Bruges

Tel. 050/34 43 55 - E-mail: info@voyageslaponie.be – www.voyageslaponie.be - BE0460 152 756

VOYAGES LAPONIE

2° s'il ne peut exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires et qu'il informe le voyageur avant le début du voyage à forfait que le contrat est annulé.

10.2

Dans ces cas, l'organisateur rembourse au voyageur toutes les sommes perçues pour le voyage à forfait sans être redevable d'une indemnité supplémentaire.

Article 11 : Annulation 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. En cas d'annulation, le voyageur peut être tenu de payer des frais d'annulation à l'organisateur.

Des frais d'annulation standardisés peuvent être fixés dans le contrat de voyage à forfait en fonction du moment de l'annulation avant le début du voyage à forfait et des économies et recettes attendues d'une autre utilisation des services de voyage.

Si aucun frais d'annulation standardisé n'est fixé, le montant des frais d'annulation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies et les recettes résultant d'une autre utilisation des services de voyage.

11.2

Toutefois, si des circonstances inévitables et extraordinaires surviennent sur le lieu de destination et affectent considérablement l'exécution du voyage à forfait ou le transport des passagers vers le lieu de destination, le passager a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans avoir à payer de frais d'annulation. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le passager a droit au remboursement intégral de toutes les sommes payées pour le voyage à forfait, mais n'a pas droit à une indemnisation supplémentaire.

11.3

L'organisateur rembourse toutes les sommes versées par le voyageur ou en son nom, déduction faite des frais d'annulation, au plus tard dans les quatorze jours.

Article 12 : Non-respect des règles pendant le voyage

12.1

Le voyageur informe sans délai l'organisateur de toute non-conformité qu'il a constatée lors de l'exécution d'un service de voyage compris 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 cette non-conformité, à moins que cela ne soit

1° impossible, ou

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 de 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 a la possibilité de le faire lui-même et de demander le remboursement des frais nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur fixe un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate s'impose.

12.4

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

Si les autres arrangements proposés aboutissent à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur accorde 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 voyage à forfait ou si la réduction de prix accordée est insuffisante.

12.5

Si la non-conformité a des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y a pas remédié dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et, le cas échéant, demander une réduction de prix et/ou un dédommagement. Si le voyage à forfait comprend le transport de personnes, l'organisateur doit également prévoir le rapatriement du voyageur.

Voyages Laponie est une marque de la NV Reizen Voyages Van Renterghem

Voyages Laponie - Korte Zilverstraat 6, 8000 Bruges

Tel. 050/34 43 55 - E-mail: info@voyageslaponie.be – www.voyageslaponie.be - BE0460 152 756

VOYAGES LAPONIE

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

12.6

Si, en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, il n'est pas possible d'assurer le retour du voyageur 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 ayant besoin d'une assistance médicale spécifique, pour autant 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 sa 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 voyage à forfait directement au détaillant auprès duquel il a acheté le voyage à forfait. Le détaillant transmet sans délai ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur.

Article 13 : Responsabilité du voyageur

Le voyageur est responsable de tout dommage subi par l'organisateur et/ou le détaillant, leurs mandataires et/ou représentants par sa faute, ou lorsqu'il n'a pas respecté 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 compris dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient fournis par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services de voyage.

14.2

Si l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, les obligations des organisateurs s'appliquent au détaillant établi 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 de prix et compensation

15.1

Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période pendant laquelle il y a eu non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est due au voyageur.

15.2

Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout dommage subi à la suite d'une non-conformité. L'indemnité doit être payée sans délai.

15.3

Le voyageur n'a pas droit à une indemnisation si l'organisateur prouve que la non-conformité est due à :

1° le voyageur ;

2° d'un tiers qui n'est pas impliqué dans l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, et que la non-conformité ne pouvait être prévue ou évitée ; ou

3° de circonstances inévitables et extraordinaires.

Article 16 : Obligation d'assistance

16.1

L'organisateur fournit sans délai une assistance appropriée au voyageur en difficulté, notamment en :

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

2° en aidant le voyageur à utiliser la communication à distance et à trouver d'autres modalités de voyage.

16.2

Voyages Laponie est une marque de la NV Reizen Voyages Van Renterghem

Voyages Laponie - Korte Zilverstraat 6, 8000 Bruges

Tel. 050/34 43 55 - E-mail: info@voyageslaponie.be – www.voyageslaponie.be - BE0460 152 756

VOYAGES LAPONIE

Si les difficultés résultent d'une intention ou d'une négligence de la part du voyageur, l'organisateur peut demander une indemnisation pour cette assistance. Cette indemnisation ne peut en aucun cas dépasser les coûts réels supportés par l'organisateur.

Article 17 : Procédure de réclamation

17.1

Si le voyageur a une plainte à formuler avant le départ, il doit la signaler le plus rapidement possible et de manière probante à l'organisateur ou au détaillant.

17.2

Les plaintes pendant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être communiquées par le voyageur à l'organisateur ou au détaillant le plus rapidement possible sur place, de manière appropriée et probante, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3

Si une plainte n'a pas été résolue de manière satisfaisante sur place ou s'il était impossible pour le voyageur de formuler une plainte sur place, il doit introduire une plainte auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière probante sans délai après la fin du contrat de voyage.

Article 18 : Procédure de conciliation

18.1

En cas de litige, les parties doivent d'abord rechercher 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 La Commission de Litiges Voyages d'entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent donner leur accord.

18.3

A cette fin, le secrétariat fournira aux parties un règlement de conciliation et une "convention de conciliation".

18.4

Conformément à la procédure décrite dans les règles, un conciliateur impartial prendra ensuite contact avec les parties afin de rechercher une conciliation équitable entre les parties.

18.5

Tout accord conclu sera consigné dans un accord écrit contraignant.

Article 19 : Arbitrage ou tribunal

19.1

Si la procédure de conciliation n'est pas engagée ou échoue, le demandeur peut, s'il le souhaite, engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou saisir le tribunal.

19.2

Le voyageur ne peut jamais être obligé d'accepter la compétence de la Commission des litiges de voyage, que ce soit en tant que demandeur ou en tant que défendeur.

19.3

L'organisateur ou le détaillant défendeur ne peut refuser l'arbitrage que si le montant réclamé par le demandeur dépasse 1.250 €. Il dispose d'un délai de 10 jours calendrier à compter de la réception de la lettre recommandée ou de l'e-mail avec accusé de réception indiquant qu'un dossier avec une demande dépassant 1.251 € a été ouvert auprès de la Commission des litiges de voyage.

19.4

Cette procédure d'arbitrage est régie par le règlement des litiges et ne peut être entamée qu'après qu'une plainte a été déposée auprès de l'entreprise elle-même et dès qu'il a été constaté que le litige n'a pas 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 concernant des dommages corporels ne peuvent être réglés que par voie judiciaire.

19.5

Le tribunal arbitral mixte statue sur le litige relatif au voyage de manière contraignante et définitive, conformément au règlement du litige. Aucun recours n'est possible contre cette décision.

Voyages Laponie est une marque de la NV Reizen Voyages Van Renterghem

Voyages Laponie - Korte Zilverstraat 6, 8000 Bruges

Tel. 050/34 43 55 - E-mail: info@voyageslaponie.be – www.voyageslaponie.be - BE0460 152 756

VOYAGES **LAPONIE**

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :

Téléphone : 02 277 62 15 ou 02 277 61 80 (9h à 12h);

Fax : 02 277 91 00

City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles

E-mail : litiges-voyages@clv-gr.be

Voyages Laponie est une marque de la NV Reizen Voyages Van Renterghem
Voyages Laponie - Korte Zilverstraat 6, 8000 Bruges

Tel. 050/34 43 55 - E-mail: info@voyageslaponie.be – www.voyageslaponie.be - BE0460 152 756