

Conditions Générales de la Commission de Litiges Voyages pour les Prestations de Voyage Liées

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux prestations de voyage liées réservées 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 : Définition

On entend par prestation de voyage liée au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un voyage à forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

- a. à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par le voyageur, ou
- b. d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Article 3 : Information au voyageur préalable à la prestation de voyage liée

Le professionnel facilitant les prestations de voyage liées communique au voyageur, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations suivantes :

1. Que le voyageur n'a pas conclu de voyage à forfait et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service ;
2. Que le voyageur bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité.

Article 4 : Conséquences du non-respect de l'obligation d'information

Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées n'a pas donné l'information correcte, les droits et obligations en matière de voyages à forfait seront d'application sauf ceux concernant les modifications du prix et les modifications des autres clauses du voyage à forfait.

Article 5 : Information de la part du voyageur

5.1. La personne qui conclut la prestation de voyage liée doit fournir aux professionnels tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

5.2. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour les professionnels, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 6 : Insolvabilité

Les professionnels facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de leur insolvabilité. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs.

Article 7 : Responsabilité en cas d'erreur de réservation

7.1. Le professionnel est responsable de toute erreur :

- due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable ;
- commise au cours de la procédure de réservation, s'il a accepté d'organiser la réservation de services de voyage.

7.2. Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 8 : Traitement de plainte

Le professionnel procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

Article 9 : Procédure de conciliation

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

9.2. 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.

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

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

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

Article 10 : Arbitrage ou Tribunal

10.1. 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.

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

10.3. Le professionnel qui est la partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

10.4. Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

10.5. Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

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

1/2/2018