

Conditions Générales de la Commission de Litiges Voyages pour la Vente de Services de Voyage

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux ventes de services de voyage 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 au voyageur préalable à la vente du service de voyage

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage procure au voyageur l'information suivante :

1. les principales caractéristiques du service de voyage ;
2. l'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse, numéro de téléphone) ;
3. le prix total du service de voyage ;
4. les modalités de paiement ;
5. la procédure de traitement de plaintes en interne ;
6. la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité ;
7. le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées.

Article 3 : Information de la part du voyageur

3.1. La personne qui conclut le contrat de service de voyage doit fournir à l'organisateur ou 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 ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 4 : Insolvabilité

4.1. L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un service de voyage fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage n'est pas exécuté en raison de son insolvabilité.

4.2. Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard après que le voyageur en a fait la demande.

Article 5 : Traitement de plainte

L'organisateur ou le détaillant procure au voyageur l'information concernant la procédure de traitement de plaintes en interne.

Article 6 : Procédure de conciliation

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

6.2. 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.

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

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

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

Article 7 : Arbitrage ou Tribunal

7.1. 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.

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

7.3. L'organisateur ou le détaillant 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.

7.4. 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.

7.5. 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