

Conditions générales de voyages établies par la Commission de Litiges Voyages ASBL

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant les Contrats d'Organisation et d'Intermédiaire de voyages.

Article 2 : Promotion et Offre

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que :

- * les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat ;
- * les modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyage peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.

3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

Article 3 : Information à charge de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

1. avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer aux voyageurs par écrit :

a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires pour le voyage et le séjour. Les voyageurs non belges doivent s'informer des formalités administratives à accomplir auprès de leurs instances compétentes ;

b) Les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance ;

c) les conditions générales et particulières applicables aux contrats :

2. au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :

a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur ;

b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax et/ou l'adresse email, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages ;

c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de 7 jours calendrier visé ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4 : Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément ou qui pourraient influencer raisonnablement le bon déroulement du voyage.

Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5 : Formation du contrat

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyage est tenu de délivrer un bon de commande conformément à la loi.
2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.
3. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6 : Prix du voyage

1 Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.

2. Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification :

- a) des taux de change appliqués et/ou
- b) du coût de transport, y compris le coût du carburant et/ou
- c) des redevances et taxes afférentes à certains services.

Si l'augmentation dépasse 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à l'organisateur de voyages.

La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.

3. Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du 1er janvier 2019; pour le transport sur les tarifs du 1er janvier 2019 et, en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du mois (janvier 2019) .

Article 7 : Paiement de la somme du voyage

1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande (voir conditions spéciales), le prix total du voyage, avec un minimum de 30% à titre d'acompte.
2. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.
3. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Article 8 : Cessibilité de la réservation

1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer de cette cession l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, suffisamment longtemps avant le départ.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

Article 9 : Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultants de modifications demandées par celui-ci.

Article 10 : Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11 : Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre :
 - 1) soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure sans avoir à payer de supplément ; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais ;
 - 2) soit le remboursement dans les meilleurs délais, de toutes des sommes versées par lui en vertu du contrat.
2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :
 - a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévus dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours calendrier avant la date de départ;
 - b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par ce cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12 : Non-exécution partielle ou totale du voyage

1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.
2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13 : Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie de contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation.

Le dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14 : Responsabilité de l'organisateur de voyages

1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de service, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.
2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.
3. Si une convention internationale s'applique à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.
4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.
5. Pour le surplus, les articles 18 et 19 de la loi du 16 février 1994 sont d'application.

Article 15 : Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par rapport au comportement normal d'un voyageur.

Article 16 : Procédure des plaintes

Avant le départ

1. Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages.

Pendant le voyage

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

A cet effet, le voyageur s'adressera - dans l'ordre suivant - à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages ou finalement à l'organisateur de voyages.

Après le voyage

3. Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante, doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage, auprès de l'intermédiaire ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17 : Procédure de conciliation

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

2. Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi dans un délai de 1 à 3 mois, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de la cellule de conciliation de l'ASBL Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

3. Le secrétariat procurera aux parties une brochure d'information, un règlement de conciliation et un « accord de conciliation ». Dès que les parties concernées ont rempli et signé cet accord (en commun ou séparément), et dès que chaque partie a payé les frais, la procédure de conciliation sera entamée.

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

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

5. L'adresse de l'ASBL Commission de Litiges Voyages est : NG III, Bld Emile Jacqmain, 154 - 1210 Bruxelles

Email : conciliation.clv@skynet.be

Téléphone : 02/ 277 61 80

CONDITIONS PARTICULIERES DE VOYAGES

Article 1 : Les conditions de voyages

Les informations précises concernant nos voyages (prix, supplément single, catégorie d'hôtel, nombres de repas etc...) sont détaillées minutieusement dans nos fiches de voyages et sont contractuelles.

Article 2 : Annulation par le voyageur

Voyages de deux jours et plus

L'annulation par le voyageur doit se faire par lettre recommandée adressée à Elias Conostas, 64 rue Félix Vande Sande – 1081 Koekelberg.

Les frais sont fixés comme suit :

Plus de 60 jours avant le départ vous paierez	20% du montant du voyage
Entre 60 à 51 jours avant le départ vous paierez	60% du montant du voyage
Entre 50 à 30 jours avant le départ vous paierez	70% du montant du voyage
Moins de 30 jours avant le départ vous paierez	100% du montant du voyage

Visite d'une exposition:

Jusqu'à 15 jours avant la visite : 8 €

Moins de 15 jours avant la visite : 100% du montant de la visite.

Excursion d'une journée:

Jusqu'à 15 jours avant l'excursion : 50% du montant de l'excursion

Moins de 15 jours avant l'excursion : 100% du montant de l'excursion.

Article 3 : chambres

Les voyageurs qui s'inscrivent seuls payeront en principe le supplément single. Si toutefois ils veulent partager la chambre, nous ferons tout pour leur trouver un compagnon, une compagne de chambre. Si une solution ne leur est pas proposée au plus tard 31 jours avant le départ, ils doivent contacter Elias Conostas, et ils auront alors le choix entre le paiement du supplément single ou l'annulation sans frais de voyage le jour même. Pour toute autre modification après 31 jours avant le départ, voir frais d'annulation. La chambre triple est en fait une chambre double où l'on a rajouté un lit.

Editeur responsable:

Elias Conostas

64 rue Félix Vande Sance

1081 - Koekelberg