CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA COMMISSION DE LITIGES VOYAGE POUR LES VOYAGES À FORFAIT

ARTICLE 1: CHAMP D'APPLICATION

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés 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 DE LA PART DE L'ORGANISATEUR ET DU DÉTAILLANT AVANT CONCLUSION DU CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles

prevues ainsi que les minimonas montres de s'appliquent au voyage à fortait : 1° les caractéristiques principales des services de voyage: a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le

a) la ou les destination(s), l'fitinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances;
lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination;
d) les repas fournis;
e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;
f) lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;

voyageur en tant que membre d'un groupe; g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis; h) si le voyage est d'une monièm dénérale.

g i a angue aans iaquelle les autres services touristiques seront fournis; h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite 2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter; 3° les modalités de poiement 4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pos atteint:

à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
5° des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, cinis que des renseigements sur les formalités sanitaires;
6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;
7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance
2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.
2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, soul par accord commun des parties contractantes.

sauf par accord commun des parties contractantes. ARTICLE 3: INFORMATION DE LA PART DU VOYAGEUR

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et 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 et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être

ARTICLE 4: LE CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT

ARTICLE 4: LÈ 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 y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'farticle 2 et les informations suivantes:

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et au'il a un devoir d'assistance:

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance; 3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées 4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle; 5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité éventuelle; 5° l'obligation pour le voyage; 6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour; 7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes; 8° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes; 8° des informations sur le Commission de Litiges Voyages et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'UE; 9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur. 4.3 En temps utille avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur: voyageur:

les recus les vouchers et billets nécessaires.

2 res roucines et milles incressaires, 3º les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances

ARTICLE 5: LE PRIX

ARINGLES: EFRIA

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent
être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité. Dans ce cas, le
contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.
Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe

contrat de voyage à forfait précise de qu'elle manière la révision du prix est calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports,
3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait. Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasses 8 % du prix total le vovageur peut résilier le

toule baisse des coûts visés ci-dessus.
5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.
5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifice avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage

à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

ARTICLE 6.7 PAIEMENT DU PRIX

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avent le départ

avant le départ. 6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de

mettre les frais à charge de celui-ci. ARTICLE 7: CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT

ARTICLE 7: CESSIÓN DU CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT
7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier au un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et 2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.
7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

ARTICLE 8: AUTRES MODIFICATIONS PAR LE VOYAGEUR

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par

l'organisateur et/ou le détaillant. ARTICLE 9: MODIFICATIONS AU CONTRAT PAR L'ORGANISATEUR AVANT LE VOYAGE

AVANT LE VOTAGE
9.1. L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins

que: 1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

1º l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et
2º la modification ne soit mineure, et
3º la modification ne soit mineure, et
3º la modification ne soit mineure, et
3º l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par
exemple un mail, un document papier au un paf.
9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de
modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractérisitques principales
des services de voyage au s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du
voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de
8 %, il informe le voyageur :
1º des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;
2º du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais
de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées
3º du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur
4º du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée
dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et
5º s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de sos prix.
9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait
de substitution entrainent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le
voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

de substitution entimenten une obase de qualite au voyage à norial où de son cout, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article

9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

ARTICLE 10: RÉSILIATION PAR L'ORGANISATEUR AVANT DEPART

ARTICLE 10: RÉSILLATION PAR L'ORGANISATEUR AVANT DEPART

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre
minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au
voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:
a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée
dépasse six jours;
b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages
dont la durée est de deux à six jours;
c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant
pas plus de deux jours, ou
2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances
exceptionnelles et inévitobles et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le
début du voyage à forfait.
10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués
pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédomm ARTICLE 11: RÉSILIATION PAR LE VOYAGEUR

pour le voyage a tortait, sans être tenu a un dedommagement supplementaire.

ARTICLE II: RÉSILLATION PAR LE VOYAGEUR

11.1 Le voyageur peut résiller le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résille, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomplés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au litre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

à un dédommagement supplémentaire. 11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

ARTICLE 12: NON-CONFORMITÉ PENDANT LE VOYAGE

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformé ment au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformé ment au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela: 1° est impossible, ou 2° entraine des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance e la 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 un dédommagement 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, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. In ést pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme 12.4 Lorsqu'une por importame ace services a evòque ne pet er torunire contine prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée. Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pass apprantée.

été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce derinie peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement. Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatirement. S'il s'ovère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, a une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée moximale de trois nuitées par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

européenne. 12.9 le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou

plaintes à l'organisateur sans retard excessit. ARTICLE 13: RESPONSABILITÉ DU VOYAGEUR

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

ARTICLE 14: RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR DU PROFESSIONNEL

ARITLE 14: RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR DU PROFESSIONNEL
14.1 l'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris
dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services do vivent
être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.
14.2 Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen,
le défaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux
organisateurs sout s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions
stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

ARTICLE 15: RÉDUCTION DE PRIX ET DÉDOMMAGEMENT

ARTICLE 15: REDUCTION DE PRIX ET DEDOMMAGEMENT
15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période
de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la nonconformité est imputable au voyageur.
15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de
l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services
fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due:

1° au voyageur, 2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

3° à des circonstances exceptionnelles et inévital ARTICLE 16: OBLIGATION D'ASSISTANCE

ARTICLE 10: OBLIGATION D'ASSISSIANCE 16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment: 1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales

et l'assistance consulaire

el l'assistance consulaire;
2º en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.
16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou parsa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ARTICLE 17: PROCÉDURE DE PLAINTES.
217. Si la voyageur une aignite paragra l'écret il de il L'introduire la plur vita possible.

ARTICLE 17: PROCÉDURE DE PLAINTES
171 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organistatur ou du détaillant.
17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.
17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retand après la fin du voyage auprès de de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

ARTICLE 18: PROCÉDURE DE CONCILIATION

ARTILLE 10: PROJEDURE DE CONCILIATION
18. I En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.
18.2 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.

18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord

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

impartial prendra contact avec les parties pour poursuivre une conciliation équitable entre elles.

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

ARTICLE 19 : ARBITRAGE OU TRIBUNAL

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitragedevant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

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

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 €.

Il dispose pour cela d'un délai de 10 jous 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 € ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 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 amioble n'a pu têtre 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.

19.5 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

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait
au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée 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. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union
européenne applicables aux voyages à forfait. Autocars Leroy sera entièrement
responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, Autocars Leroy dispose d'une protection afin de
rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait,
d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait

avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution

- Il y a toujours au moins un protessionnel qui est responsable de la bonne execution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
 - Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages - Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennan un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais

supplémentaires.

- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des corburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.

- Si la majorration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

correspondants.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il v a lieu. s'il v a lieu.

s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et unsifiables.

et justifiables.

- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

pas au procieme.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en la constant de la constant de

difficulté.

- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait et rapatriement des voyageurs est garanti. Autocars Lervoy a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du Fonds de Garantie Voyages. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité – Fonds de Garantie Voyages, avenue de la Métrologie 8 1130 Bruxelles - ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité des Autocars Leroy.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE VOYAGES Disponibles sur www.voyagesleroy.com – mentions légales POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE - GDPR

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les conditions générales de voyages de la Commission de Litiges Voyages ainsi que ces conditions particulières, constituent par conséquent les conditions contractuelles

ARTICLE 1 - INFORMATION

Toutes nos offres, devis et contrats sont rédigés de bonne foi en fonction des donné disponibles au moment de la demande. L'organisateur a le droit de corriger des erreurs matérielles manifestes dans les informations précontractuelles et dans le contrat. En outre, il est convenu de manière explicite par les parties que les informations précontractuelles peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat. Les informations communiquées par téléphone sont toujours données sous réserve.

ARTICLE 2 - FORMATION DU CONTRAT

Le contrat de vente d'un voyage à forfait prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur. A la signature du contrat, le voyageur déclare avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et particulières. L'organisateur ne peut néanmoins garantir qu'elles soient

ARTICLE 3 - PRIX DU VOYAGE

Les prix ne couvrent que les prestations prévues dans le contrat de vente et s'entendent par personne. Nos prix sont calculés de bonne foi sur base des prix, tarifs, redevances, taxes, taux de change et prix du carburant connus au 1 décembre 2020. Une fluctuation significative des redevances et des taxes pourrait amener l'organisateur à ajuster ses prix. Ces modifications incluent les taux de change, coûts de transport, du carburant, redevances et taxes afférentes à certains services. Si la majoration du prix global excède 8%, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, il aura droit à toutes les sommes payées à l'organisateur pour autant que la notification soit faite par écrit, dans un délai de dix jours à partir pour autain que in toiniculaire sei naire par eun, dais in deut a de aix pous à paris du moment où l'augmentation est portée à sa connaissance. Passé ce délai, l'article 10 relatif à l'annulation par le voyageur sera d'application. Dans le cas d'une erreu d'impression ou purement matérielle, l'organisateur se réserve le droit de rectifier les prix mentionnés dans la brochure ou dans les documents émis. ARTICLE 4 - NOS PRIX COMPRENNENT

Le transport, le logement et/ou les services indiqués tels que définis dans le contrat de vente. La T.V.A., selon le taux en vigueur à la date de la signature du contrat.

ARTICLE 5 - NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS

Le supplément pour une chambre individuelle, les excursions et visites facultatives, les boissons aux repas (sauf mention contraire), les frais éventuels de visas, vaccination et autres formalités, la prime de l'assurance voyage. Toutes les dépenses d'ordre personnel. Les éventuelles taxes de séjour (sauf mention contraire).

ARTICLE 6 - PAIEMENT DU VOYAGE

Sauf mention contraire, un acompte de 30 % est exigé à la signature du contrat de vente et le voyageur est tenu de payer le solde au plus tard 30 jours avant la date de départ. Dans le cas de non-paiement, forganisateur se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

ARTICLE 7 - MODIFICATION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur est en droit de demander une modification. Celle-ci entraine obligatoirement la conclusion d'un nouveau contrat signé des parties et annulant totalement le précédent.

L'organisateur peut porter en compte au voyageur tous les frais résultants de modifications demandées par celui-ci. Toute modification à une inscription acceptée dans la mesure du possible et moyennant paiement des frais administratifs

A. modification du point d'embarquement à l'aller ou/et au retour: 5 EUR par

B. modification minime (nom du passager, mode de séjour, type de chambre) : jusqu'à 15 jours avant le départ: 15 EUR par personne ; de 14 jours jusqu'au départ: 30 EUR par personne.

C. modification importante (changement d'hôtel, de destination, de la date du départ ou du retour, ajout ou retrait d'une prestation pendant le voyage) pour autant qu'elle soit possible

TRANSPORT AVEC HÔTEL:

- > iusau'à 60 jours avant le jour du départ: 15 EUR par personne
- > De 59 à 31 jours avant le jour du départ: 40 EUR par personne
 > De 30 à 14 jours avant le jour du départ: 50 EUR par personne
- > De 14 jours à 7 jours avant le jour du départ : 65 EUR par personne > Moins de 7 jours avant le jour du départ : 90 EUR par personne TRANSPORT SEUL (CAR-CAMPING)
- > Jusqu'à 60 jours avant le jour du départ: 15 EUR par personne > De 59 à 31 jours avant le jour du départ: 25 EUR par personne
- > De 30 à 14 jours avant le jour du départ: 40 EUR par personne
- > Moins de 14 jours avant le jour du départ: totalité du prix du voyage. Chaque modification importante est sujette à disponibilité au moment de la modification

et engendrera dans le cas contraire l'application des frais d'annulation prévus à l'article 10 pour la période concernée

ARTICLE 8 - CESSION PAR LE VOYAGEUR

Le voyageur est en droit de demander une cession. Celle-ci entraine obligatoirement la conclusion d'un nouveau contrat signé des parties et annulant totalement le

- Toute cession de voyage à un tiers, satisfaisant aux conditions applicables à ce contrat, entraine les frais suivants :

 > Jusqu'à 20 jours du départ : 100 EUR/personne (hors assurance et prix initial du
- voyage) > De 19 jours à 7 jours avant le départ : 200 EUR/personne (hors assurance et prix
- initial du voyage). > 7 jours avant le départ : plus de cession possible (application article 10) Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires

ARTICLE 9 - ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

L'annulation par le voyageur doit être communiquée au plus tôt à l'agence de voyages par envoi recommandé et entraîne en tout cas des frais qui sont dus intégralement. Quels que soient les frais de modification ou d'annulation, les primes d'assurances restent dues en plus.

TRANSPORT AVEC HÔTEL:

- > Jusqu'à 60 jours avant le jour du départ:25 EUR par personne > De 59 à 31 jours avant le jour du départ: 15 % du prix du voyage avec un minimum
- de 50 EUR par personne

 > De 30 à 14 jours avant le jour du départ: 50 % du prix du voyage avec un minimum de 100 EUR par personne

- > De 13 à 9 jours avant le jour du départ: 70 % du prix du voyage avec un minimum de 150 EUR par personne
- > Moins de 9 jours avant le jour du départ : 100% du prix du voyage.
- > Absence au départ : intégralité du prix du voyaç TRANSPORT SEUL (CAR-CAMPING):

- > Jusqu'à 60 jours avant le jour du départ: 15 EUR par personne
- > De 59 à 31 jours avant le jour du départ: 10 % du prix du voyage avec un minimum de 20 EUR par personne
- > De 30 à 14 jours avant le jour du départ : 30 % du prix du voyage avec un minime $^{\circ}$
- > Moins de 13 à 9 jours avant le jour du départ : 40% du prix du voyage avec un minimum de 35 EUR par personne
- > Moins de 9 jours avant le jour du départ: 100 % du prix du voyage
- > Absence au départ: intégralité du prix du voi

ARTICLE 10 - MODIFICATION PAR L'ORGANISATEUR

Après signature du contrat, l'organisateur se réserve le droit d'apporter certaines modifications ou adaptations selon les opportunités et les contraintes du moment, et ce, sans dédommagement. S'il lui apparaît, avant le départ du voyage, qu'un des éléments essentiels du controt ne peut être exécuté, l'organisateur en avertira le voyageur le plus rapidement possible et il proposera une modification au voyageur. Le voyageur doit informer de sa réponse l'organisateur dans les 24 heures. Si le voyageur accepte la modification, un nouveau contrat ou un avenant sera établi. Si le voyageur ne l'accepte

eut demander une résiliation par l'organisateur de voyages

ARTICLE 11 - ANNULATION PAR L'ORGANISATEUR

L'organisateur se réserve le droit d'annuler un voyage lorsque, avant l'exécution de celui-ci, se manifeste un cas de force majeure, c'est-à-dire des circonstances d'un caractère exceptionnel que l'organisateur ne pouvait pas connaître au moment de la conclusion du contrat. Si l'organisateur, pour une raison propre à un organisateur de spectacle, se trouve dans l'invincible incapacité de satisfaire les engagements liés au spectacle, le voyageur déclare expressément exercer uniquement son recours envers l'organisateur de spectacle. L'organisateur se réserve aussi le droit de résilier le contrat sans indemnité lorsqu'un voyage ne peut s'effectuer par suite de participation insuffisante de voyageurs : vingt-cinq est le nombre minimum de participants nécessaires à l'exécution d'un voyage. Dans ce cas, le voyageur en aura été averti par écrit dans le délai prévu au contrat, au plus tard :

a) au moins vingt jours calendrier avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;

b) au moins sept jours calendrier avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;

c) au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

L'organisateur remboursera dans ce cas la totalité des sommes versées par les voyageurs, ne pouvant excéder le prix du voyage et n'incluant pas les frais éventuels autres engagés par le voyageur, sans que ceux-ci puissent réclamer des es et intérêts éventuels.

ARTICLE 12 - NON-CONFORMITE

L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage. Le ageur informe l'organisateur, dès que possible de toute non-conformité co lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait. En cas de besoin d'assistance sur place ou constat de non-conformité, le voyageur peut s'adresser directement à nos correspondants sur place. Si aucune solution n'a pu être trouvée, le voyageur peut prendre contact : soit avec son agence de voyages, soit avec l'organisateur au numéro suivant 0032 69 54 62 86 ou par courriel à l'adresse suivante havinnes@voyagesleroy.com. L'organisateur s'engage à traiter la on-conformité dans un délai raisonnable

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE DU VOYAGEUR

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou au détaillant du voyage, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. Les dommages causés, volontairement ou involontairement, par le voyageur à des tiers, durant le transport et dans l'hôtel. ou involuntamente, par le voyageur da est nes, autori le naisport et dans mones, restent à sa charge. Le voyageur devra veiller à ce que sa personne, ses documents personnels et ses bagages satisfassent aux conditions posées par les réglementations tant nationales qu'étrangères, pour les formalités de frontières, de douanes, sanitaires financières, de police et autres nécessaires au cours de tout le voyage. Le voyageur doit s'assurer personnellement qu'il possède tous les documents (carte d'identité, passeports, visa, etc.) nécessaires à son entrée et à son séjour dans les pays visités ou transités. L'organisateur n'encourait à aucune responsabilité si le voyage devait être annulé ou interrompu, faute de pièces légales. Le voyageur reconnaît avoir été informé de ses/ces obligations.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR

L'organisateur répond de tout préjudice causé au voyageur par suite de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations d'organisation sauf s'il prouve qu'il s'est comporté en organisateur diligent. Le dédommagement sera établi conformément aux stipulations de la loi du 21 novembre 2017 susmentionnée. L'organisateur n'as aucune responsabilité en cas de retard, de perte, d'accident ou de tout autre dommage subi par le voyageur lorsque les dommages ont, pour cause directe ou indirecte, un cas de force majeure : grèves, révolution, guerre, fait du prince, cas fortuit ou tout fait non imputable à la faute de l'organisateur. De plus, certaines excursions, activités sportives, manifestations touristiques, etc... peuvent être réservées sur place auprès d'entreprises étrangères qui ne font pas partie de l'organisation. De sur pace adjute a elimprises inungieres qui ne form pas parine de rosganisation. It telles activités qui ne font pas partie du voyage à forfait initial, ne relèvent pas de la responsabilité de l'organisateur. Les plaintes relatives à ces activités doivent être formulées et solutionnées sur place. L'organisateur ne peut en aucun cas être tenu responsable d'éventuels préjudices ou nuisances causés par les actes de tiers.

ARTICLE 15 - PLAINTES

Les plaintes seront traitées conformément à l'article 17 de conditions générales. Les plaintes concernant l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites dans les 30 jours de la fin du voyage par lettre recommandée contre accusé de réception auprès du détaillant ou de l'organisateur de voyages au Service Qualité, 260 Grand-Chemin 7531 Havinnes (Belgique). Le Service Qualité se réserve un droit de réponse dans un délai de 3 mois. En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable à travers une procédure de conciliation. Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée, le voyageur peut s'adresser à la Commission Litiges Voyages, City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles. Tout litige sera porté devant les juridictions de Tournai.

ARTICLE 16 - EXCLUSION

Le voyageur qui se conduirait d'une manière qui compromet la bonne exécution du voyage ou gêne gravement les autres voyageurs pourrait être exclu de la poursuite du voyage ou du séjour. Tous les frais qui en découleraient seraient à sa charge et il n'aurait pour autant aucun droit à la restitution totale ou partielle du montant du

ARTICLE 17 - LOGEMENT

Le logement est prévu en chambre double. Les touristes, désirant obtenir des chambres individuelles, paient un supplément, même si ces chambres sont souvent de moindre confort. De plus, étant donné le nombre très limité de telles chambres dans les hôtels, elles ne sont en aucun cas garanties et seront accordées suivant les possibilités de chaque hôtel. Dans le cas contraire, le supplément versé sera remboursé. Lorsque des voyageurs décident de partager une chambre à 3, voire à 4 personnes, la 3ème ainsi que la 4ème personne peuvent éventuellement bénéficier de réductions (il faut consulter les conditions particulières à chaque voyage). L'identification ou la dénomination des hôtels ainsi que les photographies de ceux-ci sont indicatives. Il en est de même de certains accommodements qui peuvent avoir été changés depuis la publication. Il se peut également qu'en fonction d'un surcroît de demandes un hôtel désigné soit remplacé par un établissement de même catégorie voire supérieur présentant, de manière générale, le même confort.

nière générale, le même confort. ARTICLE 18 - BAGAGES

Chaque personne payante peut emporter 1 valise de taille standard (maximum 20 kg) et 1 bagage à main. Un supplément de 15 € par valise supplémentaire et par trajet sera perçu par le chauffeur, s'il a la possibilité de les prendre. Les étiquettes «bagages», remises avec les documents de voyage, doivent être dûment complétées et porter clairement le nom du voyageur, la destination et la date du départ. Elles doivent être attachées aux valises. Nous conseillons formellement aux voyageurs l'utilisation de bagages rigides du type «bagage avion». Les voyageurs sont responsables de leurs bagages tant au chargement, déchargement ou toute opération de transport. En cas de perte de bagages lors d'un transport en autocar, une attestation, écrite et contre signée des deux parties, doit être demandée au chauffeur ou à l'accompagnateur. Nous déclinons toute responsabilité en ce qui concerne la détérioration des bagages et marchandises suite à des manipulations ou entreposage dans les soutes. Il est donc recommandé de souscrire une assurance ou emit possige auns les souries, il est aunir commindiate à souriet de l'autocar. En spécifique, les objets de voleurs ne doivent pas être mis dans la soute de l'autocar. En aucun cas, l'organisateur n'est responsable de la perte, le vol ou l'oubli de tout objet aucur cus, l'organisatient l'est rissponsaule de la pene, le voi du l'obait de tout objet en cours de voyage. Les voyageurs sont responsables de leur bagage à main et de tout objet de valeur abandonné dans l'autocar.

ARTICLE 19 - HORAIRES

Les horaires mentionnés dans la brochure et sur les documents de voyage sont à titre indicatif. Ces derniers peuvent être avancés ou retardés, avant ou pendant le voyage Le voyageur doit donc, d'une part ne pas quitter le lieu de rendez-vous, même cas de retard de l'autocar, et d'autre part, vérifier l'heure de son retour auprès du correspondant de l'organisateur. Les autocars peuvent être confrontés à des retards occasionnés par des travaux, des embouteillages ou tout autre événement L'organisateur de voyage ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de ces

ARTICLE 20 - ENFANTS

Le mineur d'âge doit être porteur de ses documents d'identité conformément à la législation nationale ainsi que des documents nécessaires à son entrée ou à son séjour dans les pays visités ou traversés. S'il a moins de 12 ans, le mineur devra disposei d'une carte d'identité avec photo. S'il ne voyage pas avec ses parents, il devra être doté de toutes les autorisations légales et parentales qui lui sont nécessaires pour accomplir le voyage aux conditions particulières de celui-ci. La réduction enfant(s) ne sera valable que sur base de deux adultes payant le prix plein et dormant dans la même chambre sauf stipulation contraire. Il appartient aux voyageurs de s'acquitter directement des frois complémentaires qui seraient exigés ou exigibles en fonction des demandes ou des conditions particulières des fournisseurs ou prestataires de vice. L'organisateur ne sera en aucun cas tenu ni au paiement ni au remboursement.

ARTICLE 21 - ANIMAUX ET EQUIPEMENTS

Tout animal est interdit, quel que soit le type de voyage, sauf accord préalable écrit et express de l'organisateur. En cas d'accord exceptionnel, le propriétaire de l'animal se verra payer le prix de son transport. Tout bien non assimilable à un bagage est interdit (vélos, voitures d'enfant, chaise roulante non pliable....) sauf accord préalable écrit (yeus), vointies à entiant, critaire routaine not pindoie, ...), sour accord predictible écrit et express de l'organisateur. Nos autocars ne disposent pas des équipements adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

ARTICLE 22 - PLACE DANS L'AUTOCAR

La place du voyageur dans l'autocar est réservée en fonction de la date d'inscription de celui-ci. Celle-ci deviendra définitive dans l'autocar aui effectuera le voyage, après la fin de la centralisation des différents transferts. Tout souhait particulier émis par le oyageur est pris en compte dans la mesure du possible, sans garantie contractuelle ARTICLE 23 - POURBOIRE

ages s'entendent « service compris » Le pourboire n'est pas obligatoire. Nos voyages ARTICLE 24 - AUTOCARS NON FUMEURS

Tous nos autocars sont des espace

Recommandations aux voyageurs : les risques de maladies, accidents, dommages et vols de bagages de même que les frais d'annulation peuvent être assurés. Il est vivement recommandé aux voyageurs de se renseigner auprès de leur agent de

ARTICLE 26 - PROTECTION DES DONNEES

En tant que responsable de traitement, l'organisateur est tenu de respecter les exigences légales en matière de traitement des données pour des finalités qu'il détermine. L'organisateur est responsable du traitement des données à caractère personnel de ses voyageurs. Toutes les informations concernant notre politique de confidentialité sont disponibles sur notre site internet www.voyagesleroy.com. ARTICLE 27 - FONDS DE GARANTIE

Nous sommes assurés contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles. ARTICLE 28 - COVID 19

« Le voyageur reconnaît avoir été dûment informé des circonstances exceptionnelles causées par la crise du coronavirus qui peuvent impacter son voyage, et de la situation du virus sur son lieu de destination. Il a également pu prendre connaissance des avis de voyage du SPF Affaires étrangères qui constatent que les voyages sont aujourd'hui « strictement déconseillés » (https://diplomatie.belgium.be/fr). Le voyageur déclare donc avoir pleinement conscience des risques que le coronavirus peut entraîner pour le bon déroulement de son voyage et décide néanmoins, en connaissance de cause de partir en voyage ».

VOYAGES LEROY lic g 1276

10 rue de la Wallonie - 7500 Tournai (tél.: 069/84.20.00)

10, grand place - 7600 Péruwelz (tél.: 069/77.38.31)

1b, rue des Capucins - 7000 Mons (tél.: 065/84.11.12)

260, grand-chemin - 7531 Havinnes (tél.: 069/54.62.86)