



# VERYBAGTRIP.COM

## **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 :

- les principales caractéristiques du service de voyage ;
- l'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse, numéro de téléphone) ;
- le prix total du service de voyage ;
- les modalités de paiement ;
- la procédure de traitement de plaintes en interne ;
- la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité ;
- 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 EUR. 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 EUR 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](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

## **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 la 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 s'appliquent au voyage à forfait :

les caractéristiques principales des services de voyage :

la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et le nombre de nuitées comprises ;

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 ;

la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation en vertu des règles du pays de destination ;  
les repas fournis ;  
les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait ;  
lorsque cela n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe ;  
la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis ;  
si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite.  
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 ;  
les modalités de paiement ;  
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 pas atteint ;  
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, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires ;  
la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation ;  
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, 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 portés en compte.

### **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 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'article 2 et les informations suivantes :

les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;  
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 ;  
le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;  
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 rapidement contacter l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle ;

l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ;  
des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour ;  
des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes ;  
des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE ;  
des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3

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

les reçus,  
les vouchers et billets nécessaires,  
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 et de l'arrivée.

## **ARTICLE 5 : Le prix**

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 d'une évolution :

du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou 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, ou 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 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 notifie 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 : 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 paie le solde du prix au plus tard un 42 jours 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**

### 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 :

d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et 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 résultants 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**

### 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 :

L'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat. La modification ne soit mineure, et l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un PDF.

### 9.2

Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou 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 :

des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait ;

du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées ;

du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur ;

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 s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

### 9.3

Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, 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 le voyage**

### 10.1

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

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 :

vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;  
sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;  
48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, 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.

## **ARTICLE 11 : Résiliation 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. Lorsque le voyageur résilie, 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 escomptés 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, ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le 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 titre du voyage à forfait, mais pas 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 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 la non-conformité, sauf si cela :

est impossible, ou

entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de 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. Il n'est 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.

#### 12.4

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme 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 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 dernier 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 rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à 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.

#### 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.

#### 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 excessif.

### **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 ou 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 doivent 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 détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs sauf 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**

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 non-conformité 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:

au voyageur ;

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  
à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

## **ARTICLE 16 : Obligation d'assistance**

16.1

L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté, notamment :

en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;  
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 par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

## **ARTICLE 17 : Procédure de plaintes**

17.1

Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur 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 retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

## **ARTICLE 18: Procédure de conciliation**

18.1

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 de conciliation ».

18.4

Conformément à la procédure décrite dans le règlement, un conciliateur 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'arbitrage devant 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 EUR. 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 EUR 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 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.

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](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

## **Conditions particulières**

### **Champs d'application**

Ces conditions particulières complètent les conditions générales de la Commission de Litiges Voyage auxquelles déclare adhérer VerybagTrip.com jusqu'à nouvel ordre, ainsi que les dispositions de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyages liées et de services de voyage et, le cas échéant, les conditions contractuelles d'autres professionnels de services de voyage au nom ou pour compte desquels agit VerybagTrip.com, qui font également partie intégrante du contrat de voyage.

Par le fait de sa réservation, le client confirme avoir reçu et pris effectivement connaissance des présentes conditions particulières avant la conclusion du contrat et les accepter, tant pour lui-même que pour les personnes pour le compte desquelles il a procédé à la réservation, ainsi que toutes autres conditions y annexées ou référées.

Selon la nature et la combinaison des services de voyage réservés, les parties sont liées par un contrat de voyage à forfait, un contrat de prestations de voyages liées ou un contrat de services de voyage.

### **Article 1 : Offre**

Toute offre est, sauf convention contraire, émise par l'agent sous réserve de disponibilité et ne devient ferme qu'après confirmation. Lorsque l'agent se voit contraint de supprimer ou de modifier une offre, il veillera à proposer une alternative dans la mesure du possible.

### **Article 2 : Contrat**

Sauf stipulation contraire, le contrat est définitivement conclu lorsque le client reçoit la confirmation écrite de sa réservation et, si un acompte est demandé, sous réserve du paiement de cet acompte.

Par sa réservation, le client reconnaît avoir reçu toutes les informations requises ou demandées de façon claire et compréhensible avant la conclusion du contrat.

### **Article 3 : Droit de rétractation**

Conformément aux articles VI.53 12 ° et VI.73 12 ° du Code de droit économique, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

### **Article 4 : Traitement des données personnelles**

L'agent collecte, traite et transmet à des tiers les données à caractère personnel visées par le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) des voyageurs conformément à sa politique vie privée.

Par sa réservation, le client confirme, pour lui et/ou pour les voyageurs pour compte desquels il effectue la réservation, en avoir reçu une copie et/ou en avoir pris connaissance, ainsi qu'avoir reçu les informations requises, notamment visées par les articles 13 et suivants du règlement général sur la protection des données, ou demandées à l'agent.

Toute demande du voyageur concernant ses données personnelles peut être adressée à [verybagtripaventure@gmail.com](mailto:verybagtripaventure@gmail.com)

## Article 5 : Obligations du voyageur

### 5.1. Information

Toute condition essentielle pour effectuer le voyage, exigence particulière ou élément susceptible d'influencer le voyage ou ses conditions d'exécution doit être communiqué à l'agent avant l'établissement de l'offre.

Le cas échéant, l'agent transmettra l'information au prestataire concerné, sans pouvoir en garantir sa réalisation.

Celle-ci ne fera partie du contrat que si elle est expressément acceptée.

### 5.2. Formalités

Chaque voyageur doit, sous sa seule responsabilité, se conformer aux exigences et formalités administratives, diplomatiques, douanières et sanitaires relatives à son voyage, tant dans le pays de départ que ceux qu'il visite, et l'agent décline toute responsabilité à cet égard.

Chaque voyageur doit notamment être en possession de documents d'identité en cours de validité et valables au moins 6 mois après son retour ainsi que de tous les autres documents requis. Les enfants mineurs d'âge doivent également être en possession d'une pièce d'identité (kids-ID) et s'ils voyagent non accompagnés ou avec un seul parent, d'une autorisation écrite des deux parents.

Sur le site [www.diplomatie.belgium.be](http://www.diplomatie.belgium.be), vous trouverez de nombreuses informations quant aux formalités de voyage (informations sous réserve de modifications). Vous y trouvez également les coordonnées des consulats et ambassades de nombreux pays.

- Sur le site [www.vaccweb.be](http://www.vaccweb.be), vous trouverez toutes les informations sur les vaccinations obligatoires ou recommandées pour votre destination.

- Le Service public fédéral des Affaires étrangères a ouvert un site Internet séparé pour les Belges qui voyagent dans des pays hors de l'UE. En vous inscrivant sur <http://travellersonline.diplomatie.be>, vous serez averti immédiatement en cas de crise grave, de catastrophe naturelle ou d'incident se produisant dans votre destination. En outre, le système permet de diffuser des informations ou des avertissements, par exemple, sur des grèves ou des manifestations. En plus de vos coordonnées d'identité, vous pouvez aussi indiquer une personne de contact et vos informations d'assuré. Tout est effacé deux semaines après votre retour.

### 5.3. Transport

Les horaires de transport sont communiqués sous réserve et peuvent être modifiés avant et pendant le voyage. L'agent en informe le voyageur dès que possible, mais ne peut en être tenu responsable.

Le voyageur est tenu de se présenter à temps à l'enregistrement.

Le voyageur doit respecter les consignes, notamment de sécurité ou de limitations de bagages. L'agent décline toute responsabilité en cas de non-respect, notamment en cas de refus d'embarquement du voyageur ou de frais supplémentaires qui seront entièrement à la charge du voyageur.

En cas de perte ou de détérioration de bagages, le voyageur est tenu de le signaler immédiatement au prestataire concerné.

### 5.4. Santé

Le client déclare sous sa seule responsabilité qu'il est et/ou que le(s) voyageurs pour compte desquels il effectue la réservation sont aptes à effectuer le voyage réservé.

Le voyageur est tenu de se renseigner sur la situation et les exigences sanitaires du ou des lieux de destination.

## **Article 6 : Prix et modalités de paiement**

### 6.1. Le prix

Le client reconnaît avoir reçu des informations claires et compréhensibles de l'agent sur le prix avant la réservation.

Le prix inclut les taxes et les services à payer obligatoirement.

Le voyageur est responsable de tous les frais supplémentaires et majorations qui ne peuvent raisonnablement pas être prévus ou calculés au moment de la réservation.

Les prix peuvent le cas échéant être révisés conformément aux conditions contractuelles des prestataires.

### 6.2. Paiement

Sauf stipulation contraire, le voyageur paie un acompte de 50% du prix du voyage lors de la réservation. Certains services de voyage exigent le paiement total au moment de la confirmation (billets d'avion, billets de train, réservations d'hôtel). Les frais administratifs et les assurances doivent être payés en intégralité au moment de la réservation. Le solde du prix est dû au plus tard 42 jours avant le départ. Si le voyage est réservé moins de 42 jours avant le départ, le voyageur paie immédiatement le montant total du voyage.

### 6.3. Défaut ou retard de paiement

L'agent n'est pas tenu de délivrer les documents de voyage à défaut de paiement dans les délais.

En cas de non-paiement à l'échéance, un intérêt de 12% par an sur le montant restant dû, ainsi qu'une indemnité forfaitaire à titre de frais équivalente à 10% du montant restant dû sans pouvoir être inférieure à 75€ seront dus de plein droit et sans mise en demeure.

Tout rappel pourra être facturé 15€ l'envoi.

En outre, l'agent pourra, après mise en demeure, annuler la réservation, aux frais et dépens du voyageur.

## **Article 7 : Réclamations et plaintes**

Le voyageur doit faire connaître ses réclamations en cas de non-conformité de la manière suivante :

1. Dans la mesure du possible pendant le voyage afin de limiter son désagrément et son préjudice éventuel:
  - au prestataire concerné ; et/ou
  - au représentant local indiqué sur les documents de voyage, ou à défaut à l'agence auprès de laquelle il a réservé son voyage ou lorsqu'aucune de ces personnes n'est joignable dans un délai raisonnable, le voyageur peut contacter [verybagtripaventure@gmail.com](mailto:verybagtripaventure@gmail.com) ou le +32 479/75 25 96
2. Si cela n'est pas possible ou si la non-conformité ne peut être résolue de façon satisfaisante au cours du voyage, le voyageur peut formuler une réclamation endéans les 4 semaines après la fin du voyage auprès de l'agent par [verybagtripaventure@gmail.com](mailto:verybagtripaventure@gmail.com) en y joignant tous les éléments de preuve pertinents, y compris notamment le résultat de sa réclamation formulée conformément au point 1 ci-dessus ;
3. À défaut de règlement amiable, chaque partie pourra demander une procédure de conciliation auprès de la Commission de Litiges Voyage conformément à ses conditions générales ;

## **Article 8 : Modifications avant le départ**

### 8.1. Modification par le voyageur

Le voyageur ne peut modifier le contrat, sauf par accord commun et explicite des parties contractantes.

Toute demande de modification du voyageur donnera lieu à des frais administratifs d'un montant forfaitaire de 50 € par dossier, sous réserve des frais éventuels de l'organisateur ou des prestataires des services de voyage en question, ou de révision éventuelle du prix, à charge du voyageur.

## 8.2. Modification par l'organisateur

Toutes les informations (brochures, dépliants, publicités, promotions, pages internet, devis, etc.) sont établies de bonne foi sur base des informations disponibles au moment de leur rédaction et n'ont pas de caractère engageant pour l'agent sauf convention contraire ou disposition impérative. Les photos ou illustrations sont purement illustratives et n'impliquent aucune garantie contractuelle.

Tout erratum et/ou modification des vacances à forfait sera communiqué dans les plus brefs délais, et ce, conformément à l'article 9 des Conditions générales de voyage de la Commission de Litiges Voyages.

### **Article 9 : Annulation par le voyageur**

En cas d'annulation par le voyageur de toute réservation, un coût administratif fixe de 75 € par dossier sera facturé, indépendamment du moment de l'annulation et qu'il s'agisse d'un voyage à forfait, d'une prestation de voyage unique ou d'un arrangement de voyage lié.

Les frais d'annulation pour les frais d'assurance et de dossier sont toujours de 100%.

Si l'agent agit en tant que revendeur, les frais d'annulation du fournisseur sont répercutés sur le client.

Pour un contrat de voyage à forfait dont VerybagTrip.com est l'organisateur, les frais suivants sont facturés.

- 20% du prix du voyage lorsque la résiliation intervient 120 jours ou plus avant la date de départ ;
- 50% du prix du voyage lorsque la résiliation intervient de 119 à 60 jours avant la date de départ ;
- 80% du prix du voyage lorsque la résiliation intervient de 59 à 43 jours avant la date de départ ;
- 100% du prix du voyage lorsque la résiliation intervient 42 jours ou moins avant la date de départ ;
- en tout état de cause les frais de résiliation standards n'excéderont pas 100% du prix du voyage.

Note : si un prestataire facture des frais plus élevés que ceux décrits, ces frais plus élevés seront facturés. Pour être effective, la résiliation doit être faite par le voyageur par écrit, par courrier recommandé.

- **Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à 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. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, VerybagTrip.com 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(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Pour plus d'informations sur [les droits essentiels au titre de la directive \(UE\) 2015/2302](#).

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

- 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 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, moyennant 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 carburants) 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 majoration 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.
- 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 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 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.
- 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 doit apporter une aide si le voyageur est en 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, le rapatriement des voyageurs est garanti. VerybagTrip.com a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du Fonds de garantie Voyages. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Fonds de garantie voyages, Av. de la Metrologie, 8, Bruxelles 1000, +32 2 240 68 00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

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 [[lien](#)].

### **Droit de renonciation**

Conformément à l'article VI.53 du Code de Droit Économique le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat.