



Conditions de vente « Groupes constitués »

Table des matières

Table des matières	2
Conditions de vente particulières « Groupes ».....	4
Art.1 – Parties en présence	4
Art.2 - Champ d'application.....	4
Art.3 – Appel d'offre	4
Art.4 - Offre.....	5
Art. 5 - Confirmation de l'offre par le client	5
Art. 6 - Validation par l'organisateur de la confirmation de l'offre	5
Art. 7 - Emission du contrat par l'organisateur	6
Art.8 - Confirmation du contrat par le mandataire du groupe	6
Art.9 - Préparation du contrat	7
Art.10 - Modification du contrat par le mandataire	7
Art.11 - Annulation du contrat par le mandataire.....	7
Art.12 - Modification par l'organisateur	8
Art.13 - Responsabilités du client.....	8
Art.14 – Bagages en autocar	9
Art. 15 – Voyages en avion	10
Art.16 - Responsabilités de l'organisateur	10
Art.17 - Règlement.....	11
Art. 18 – Protection des données.....	11
Art. 19 – Informations légales	12
Art. 20 – Animaux de compagnie	12
Art. 21 – Publication et modification des conditions particulières.....	12
Art.22 – Fonds de garantie	12
Art.23 – Législation	13
Art.24 - Réclamations.....	13
Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait	14
Droits essentiels	14
Conditions générales de vente de services de voyages	16
Art. 1 - Champ d'application	16
Art. 2 - Information au voyageur préalable à la vente du service de voyage	16
Art. 3 - Information de la part du voyageur	16
Art. 4 - Insolvabilité	16
Art. 5 - Traitement de plainte	17
Art. 6 - Procédure de conciliation	17
Art. 7 - Arbitrage ou Tribunal	17
Conditions générales de vente de forfaits	18
Art. 1 - Champ d'application	18
Art. 2 - Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.....	18
Art. 3 - Information de la part du voyageur	19
Art. 4 - Le contrat de voyage à forfait.....	19

Art. 5 - Le prix.....	20
Art. 6 - Paiement du prix.....	20
Art. 7 - Cession du contrat de voyage à forfait	21
Art. 8 - Autres modifications par le voyageur	21
Art. 9 - Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage	21
Art. 10 - Résiliation par l'organisateur avant le voyage	22
Art. 11 - Résiliation par le voyageur.....	22
Art. 12 - Non-conformité pendant le voyage	23
Art. 13 - Responsabilité du voyageur.....	24
Art. 14 - Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel	24
Art. 15 - Réduction de prix et dédommagement	24
Art. 16 - Obligation d'assistance	25
Art. 17 - Procédure de plaintes	25
Art. 18 - Procédure de conciliation	25
Art. 19 - Arbitrage ou Tribunal	26

Conditions de vente particulières « Groupes »

Version du 01/08/25

Art.1 – Parties en présence

1.1. La société anonyme Leonard Travel International, détentrice de la licence de catégorie A numéro 1188, dont le siège social est établi Parc Artisanal 25 à 4671 Barchon en Belgique est un organisateur de voyages en groupe, ci-après dénommé « l'organisateur ».

L'organisateur est représenté par un de ses gestionnaires commerciaux ou un de ses organes de Direction, ci-après désigné « le gestionnaire ».

1.2. Le « client » est un groupement de plusieurs voyageurs.

1.3. Le « mandataire du groupe » est le représentant légal du client quant à toutes implications juridiques ou financières résultant des relations construites avec l'organisateur.

Art.2 - Champ d'application

2.1. L'organisation de voyages en groupe consiste en la fourniture d'une ou plusieurs prestations de services – combinées ou non – susceptibles d'intervenir dans le cadre d'un déplacement d'un jour ou plus au profit du client.

2.2. Les présentes conditions de vente s'appliquent au contrat de vente de voyages en groupe négocié et établi entre l'organisateur et le mandataire du groupe. Elles complètent les conditions générales de vente prescrites par la Commission Litiges Voyages et dictées 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.

2.3. Les présentes conditions de vente sont adressées au mandataire du groupe conjointement à l'offre pour lui permettre d'effectuer sa commande en toute connaissance de cause. Toute commande implique donc de la part du mandataire du groupe l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions, à l'exclusion de toutes autres qui lui seraient propres.

Art.3 – Appel d'offre

3.1. L'appel d'offre doit, de préférence, faire l'objet d'une formulation écrite transmise par courrier, télécopie ou par courrier électronique. L'organisateur n'est pas tenu, à ce niveau, d'en accuser réception.

3.2. Pour pouvoir être traité, l'appel d'offre doit préciser les données essentielles suivantes : dates, lieux et heures de départ et de retour, destination(s), nombre de clients et / ou capacité du véhicule demandé, nature du groupe, programme indicatif. A défaut de précisions suffisantes, un formulaire type d'appel d'offre est transmis au mandataire du groupe pour lui permettre de préciser sa requête.

3.3. Dès réception de l'appel d'offre valide, celui-ci est traité dans un délai raisonnable, laissé à l'appréciation de l'organisateur.

Art.4 - Offre

4.1. En réponse à tout appel d'offre valide, l'organisateur émet une offre écrite transmise au mandataire du groupe par courrier, télécopie ou courrier électronique. Cette offre est référencée par un numéro d'ordre et les références du gestionnaire.

4.2. L'offre, datée, précise notamment : les dates et lieux de départ et de retour, la durée du voyage, les horaires (suivant spécification de l'appel d'offre et vérification de la faisabilité), les prestations de services incluses ou non (transport, hébergement, restauration, visites, guidages, ...), les taxes éventuelles (taxes de route, d'aéroport, de circulation, T.v.a., ...) et si elles sont incluses ou non, les prestations de services optionnelles (transport, hébergement, restauration, visites, guidages, etc ...), le programme du voyage, les conditions tarifaires, les gratuités, le nombre de clients, les formules d'assurances - voyages possibles, les modalités particulières éventuelles, les conditions de validité, les modalités de paiement, les réductions éventuelles.

Cette énumération n'est pas limitative dans la mesure où l'offre doit, pour correspondre aux attentes particulières du client, comporter les éléments ou précisions nécessaires à la formation optimale du contrat.

4.3. L'offre est soumise à la disponibilité ponctuelle des prestataires de services. Dans ce contexte, l'organisateur ne peut garantir la disponibilité que durant une période qu'il précise sous la mention « délai de validité » ou « date d'option ».

4.4. Les offres et contrats sont rédigés de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de leur émission. L'organisateur se réserve le droit de corriger des erreurs manifestes dans les informations précontractuelles ou dans le contrat. En outre, ces informations précontractuelles peuvent être modifiées par les parties avant la conclusion du contrat.

4.5. Les informations communiquées par téléphone sont toujours données sous réserve.

Art. 5 - Confirmation de l'offre par le client

Pour signifier son acceptation sur les termes et conditions de l'offre, le client doit en retourner un exemplaire daté, signé et revêtu de la mention « bon pour accord ».

Art. 6 - Validation par l'organisateur de la confirmation de l'offre

6.1. A réception de l'offre confirmée par le mandataire du groupe, l'organisateur s'assure de la disponibilité des prestataires de services.

6.2. En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs prestataires de services objets de l'offre, l'organisateur de voyages en informe le client en vue d'étudier une alternative. En toutes hypothèses, il ne peut être reproché à l'organisateur quelques manquements que ce soit en cas d'indisponibilité des prestataires de services au moment de la confirmation d'offre signifiée par le mandataire du groupe. Le mandataire du groupe a cependant toute faculté de mettre un terme à la relation.

Art. 7 - Emission du contrat par l'organisateur

7.1. Lorsque l'offre est confirmée par le client et la disponibilité des prestataires de services objets de l'offre vérifiée, l'organisateur émet un contrat reprenant très précisément les termes de l'offre ainsi confirmée ou en y faisant référence.

7.2. Ce contrat concrétise la disponibilité des prestataires de services et engage la responsabilité de l'organisateur quant à la bonne exécution des services commandés.

7.3. Les éléments liés au nombre de participants sont réputés changeants et évolutifs ; dès lors, il convient de les considérer comme indicatifs jusqu'à 30 jours au plus avant le départ.

7.4. Le contrat précise la nécessité de régler un acompte de 30 %. Dans la plupart des cas, une facture d'acompte accompagne le contrat et porte les références à utiliser pour le paiement.

7.5. Dans les 5 jours ouvrables qui suivent la réception de l'offre confirmée, le contrat, établi en 2 exemplaires, est transmis par courrier postal ou électronique au client.

7.6. En cas de contradiction(s) entre les modalités portées sur le contrat signé par le mandataire du groupe et celles, plus générales, figurant aux présentes conditions de vente, les modalités du contrat sont prioritaires.

Art.8 - Confirmation du contrat par le mandataire du groupe

8.1. Le client reçoit ensuite le contrat en double exemplaire. Il est tenu d'en prendre connaissance et d'en envoyer à l'organisateur, par retour, un des exemplaires signé et marqué de la mention « bon pour accord ». A défaut, le contrat est annulé de plein droit par l'organisateur.

8.2. Par l'acceptation du contrat, le mandataire du groupe s'engage à régler ou faire régler l'acompte exigé. Tant que l'acompte n'est pas versé, le contrat est jugé précaire et l'organisateur se réserve le droit de remettre en cause la validité du contrat. Les engagements contractuels définis au contrat prennent force à réception de l'acompte et seulement à ce moment.

8.3. Le mandataire de groupe s'engage à fournir, au plus tard 15 jours ouvrables avant le départ, les indications suivantes :

- a) les horaires et lieux des départ et retour précis liés aux prestations de transport
- b) le nombre de participants
- c) la répartition en genres et les services liés aux prestations hôtelières
- d) la liste nominative des participants et ceux qui souhaitent contracter une assurance-voyage.

La transmission tardive ou hors délais de ces informations peut compromettre la bonne exécution des termes du contrat, ce dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

Art.9 - Préparation du contrat

9.1. La période comprise entre la confirmation du contrat et le départ détermine une phase préliminaire durant laquelle les préparatifs du contrat sont menés à terme.

9.2. Lorsque le contrat vise des prestations de transport en autocar seulement, le mandataire est tenu de fournir, au plus tard 15 jours ouvrables avant le départ, les horaires, lieux de départ et retour et détails des déplacements.

9.3. Lorsque le contrat vise d'autres prestations combinées ou non à des prestations de transport en autocar, le mandataire du groupe est tenu de fournir au moins 30 jours avant le départ, sous forme définitive, le nombre des participants et leur répartition en genres.

9.4. Les souhaits en termes de répartition en chambres sont pris en considération mais restent soumis à l'accord du ou des différent(s) prestataires (s).

9.5. Les exigences particulières doivent être signalées à la signature du contrat. Elles y seront reprises à titre indicatif et feront l'objet d'une attention particulière. L'organisateur ne peut néanmoins garantir qu'elles soient complètement respectées.

Art.10 - Modification du contrat par le mandataire

10.1. Toute modification (nom des passagers, type de chambre, régime ou mode séjour, lieu de départ) intervenant dans les 30 jours au moins précédant le départ entraîne des frais administratifs de 15 € par personne en plus des frais exigés par le(s) prestataire(s) concerné(s).

10.2. Toute modification d'itinéraire et/ou d'horaires en cours de voyage impactant à la hausse le kilométrage, les frais de route et/ou le temps de service du chauffeur prévus initialement peut entraîner des frais supplémentaires qui seront portés à charge du client.

Art.11 - Annulation du contrat par le mandataire

11.1. Lorsque le contrat vise des prestations combinées ou non à des prestations de transport en autocar, toute annulation intervenant :

à plus de 60 jours avant le départ entraîne des frais portés à 10% du prix total, avec cependant, sans excéder le prix individuel, un minimum de 40 € par personne dans le cas de prestations combinées à des prestations de transport en autocar.

59 à 30 jours avant le départ entraîne des frais à 20% du prix total avec cependant, sans excéder le prix individuel, un minimum de 80 € par personne dans le cas de prestations combinées à des prestations de transport en autocar.

29 à 16 jours avant le départ entraîne des frais à 30% du prix total.

15 à 10 jours avant le départ entraîne des frais portés à 50% du prix total.

9 à 0 jours avant le départ entraîne des frais portés à 100% du prix total.

11.2. Lorsque le contrat vise des prestations incluant du transport aérien et/ou des croisières, combinées ou non à d'autres prestations, toute annulation intervenant :

à plus de 60 jours avant le départ entraîne des frais s'élevant à ceux facturés par la compagnie aérienne majorés de 50 € par personne.

59 à 51 jours avant le départ entraîne des frais portés à 60% du prix total.

50 à 30 jours avant le départ entraîne des frais portés à 70% du prix total.

29 à 0 jours avant le départ entraîne des frais portés à 100% du prix total.

11.3. En tout état de cause, toutes les sommes dues aux tiers (compagnies aériennes, maritimes, hôteliers, ...) s'ajoutent aux montants ci-dessus. Le total des sommes réclamées ne pourra en aucun cas dépasser le prix du voyage.

11.4. En cas d'annulation, les primes d'assurances restent dues.

Art.12 - Modification par l'organisateur

12.1. Après signature du contrat, l'organisateur se réserve le droit d'apporter certaines modifications ou adaptations au programme, en fonction des opportunités ou des contraintes du moment, et ce, sans dédommagement. Les modifications éventuelles seront communiquées par l'intermédiaire de l'agent de voyage sous la forme d'un nouveau contrat. Le client disposera d'un délai de 3 jours ouvrables pour retourner le contrat signé pour acceptation. Passé ce délai, l'absence de réaction par courrier postal ou électronique sera considérée comme confirmation d'acceptation tacite.

12.2. Si le prix de référence du carburant venait à varier de plus de 5 % entre la date de la commande et celle du départ, Les voyages Léonard se réserve le droit de revoir les prix selon la loi sur les Contrats de Voyages du 21/11/17 aux articles 19 à 22.

Le montant applicable est calculé comme suit : Nombre de kilomètres prévus x Prix du km supplémentaire x Pourcentage d'augmentation du prix de référence du carburant. A cette fin, toute commande renseigne le nombre de kilomètres prévus et le prix du km supplémentaire.

Le prix de référence pour le carburant sera celui mentionné sur le site www.petrolfed.be/fr/prix-maximums/evolution-prix-maximums en date du 01/08/21.

Art.13 - Responsabilités du client

13.1. Le client est responsable de la bonne tenue du groupe durant toute la durée du voyage et ce dans chacune de ses phases. Il se conformera aux injonctions et conseils prodigués par les préposés de l'organisateur.

13.2. Lorsque le groupe est constitué de mineurs d'âges ou de personnes ne disposant pas de tous leurs moyens, il est nécessaire qu'il voyage sous l'autorité, la surveillance, la responsabilité d'un ou plusieurs adultes ou avec leur aide.

13.3. Tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le ou les client(s), doit être signalé par écrit et le plus tôt possible par ce(s) dernier(s) aux prestataires de services locaux concernés. Pour confirmation, une copie de cet écrit doit être adressée par lettre recommandée à l'organisateur au plus tard un mois après la fin du voyage.

13.4. Pour prévenir d'éventuels désagréments et dégâts matériels, les prestataires d'hébergement se réservent le droit d'exiger le dépôt d'une garantie ou caution à l'arrivée du

groupe. Le client est seul intervenant dans la gestion et le règlement d'éventuels litiges constatés sur place.

13.5. Le client est tenu de respecter les obligations légales en matière de formalités douanières et sanitaires. A défaut, l'organisateur décline toute responsabilité, notamment au niveau des frais, pénalités et dommages encourus par le fautif.

13.6. Le client assure que son état de santé lui permet de suivre le programme prévu pendant le voyage choisi, sans entraîner de difficulté pour le groupe. En cas de nécessité, il veillera à se faire accompagner par une seconde personne qui lui apportera l'assistance nécessaire.

13.7. Au cas où une activité prévue dans les inclus du voyage ne peut être effectuée en raison de l'état de santé du client, celui-ci ne pourra se faire valoir d'un quelconque remboursement.

13.8. L'organisateur se réserve le droit de refuser l'embarquement à un client dont l'état de santé aurait pour effet de mettre l'ensemble du groupe en difficulté durant le séjour.

13.9. Aucun enfant ne peut, conformément à la loi, voyager sur les genoux d'un adulte. Un siège doit lui être attribué et les parents doivent prévoir un système de fixation au siège adapté à la taille et au poids de l'enfant.

13.10. Le mineur d'âge non accompagné d'une personne majeure ne peut voyager seul à bord de nos autocars. Toutefois, si le mineur voyage avec une personne majeure, autre que ses parents, il est dans l'obligation de fournir une attestation légalisée par la commune l'autorisant à voyager.

13.11. Les boissons alcoolisées sont strictement interdites à bord de l'autocar. Elles seront obligatoirement déposées dans les soutes à bagages à l'embarquement et restituées au propriétaire à destination.

13.12. L'organisateur se réserve le droit de faire appel aux autorités compétentes afin de mettre fin à tout comportement de nature à troubler l'ordre, la tranquillité et la sécurité des autres passagers et du personnel de bord. Le client se rendant responsable d'un tel comportement pourra être exclu de la poursuite du voyage ou du séjour. Tous les frais qui en découleraient seraient à sa charge et il n'aurait, en aucun cas, droit à la restitution totale ou partielle du montant du voyage.

13.13. Afin de respecter les autres passagers, il n'est pas permis d'utiliser des appareils électroniques sans écouteurs.

13.14. A la conclusion du contrat, le client est tenu de signer les documents suivants : le contrat proprement dit, les conditions générales et particulières de vente et l'annexe légale 1 partie B (formulaire d'information standard pour des contrat de voyage à forfaits dans les situations autres que celles couvertes par la partie A).

Art.14 – Bagages en autocar

14.1. Les bagages sont limités à 20 kg par personne et ne peuvent dépasser la dimension d'une valise de taille standard (80cm x 50cm x 27 cm). Ceux-ci doivent être munis des étiquettes de bagages remises par l'intermédiaire de voyages avec mention des nom et lieu d'embarquement du client.

14.2. Le client est responsable de ses bagages lors des chargement, déchargement ou opération de transport. En cas de dommage consécutif à une faute professionnelle du chauffeur ou à un vol constaté par une autorité compétente sur place, le dédommagement ne peut en aucun cas dépasser la valeur prouvée par le client avec un maximum de 250 euro par bagage et de 500 euro par client.

14.3. Afin d'éviter au maximum les dégâts aux bagages, le client est invité à s'assurer de la qualité et de la solidité des valises utilisées.

14.4. En aucun cas, l'organisateur ne prend en charge des bagages non étiquetés ou dont le propriétaire n'est pas présent à bord du véhicule durant le voyage.

Art. 15 – Voyages en avion

15.1. Les horaires de vol sont communiqués sous réserve et peuvent être soumis à modification jusqu'au jour du départ.

15.2. Le client est tenu d'arriver à temps à l'embarquement.

15.3. Les première et dernière journées sont considérées comme entièrement consacrées au transport. Il est possible que la première et/ou la dernière nuit ne soit pas intégralement passée à l'hôtel en fonction des créneaux horaires relatifs aux vols, des transferts et des heures de convocation aux aéroports. De même, le repas du premier soir et le petit déjeuner du dernier jour peuvent être supprimés des services hôteliers pour des raisons horaires sans aucune compensation ; dans ces cas, selon les compagnies aériennes, un service à bord peut être proposé.

15.4. L'organisateur n'est pas responsable concernant les éventuelles indemnités en cas d'annulation ou de retards des vols. Dans ce cas, ce sont les conditions générales et particulières des compagnies aériennes qui sont d'application.

15.5. Les horaires de vol sont toujours communiqués en heure locale. Les clients sont sensés connaître le décalage horaire relatif à leur voyage. Ils peuvent trouver les renseignements nécessaires sur www.ou-et-quand.net/heure/

15.6. En cas de perte ou de dommage aux bagages, le client a l'obligation de faire une déclaration à l'aéroport.

Art.16 - Responsabilités de l'organisateur

16.1. Lorsque le contrat implique des prestations de transport en autocar, l'organisateur se réserve le droit de recourir à un partenaire dont il se porte garant.

16.2. L'organisateur est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait imprévisible ou insurmontable d'un événement ou d'un tiers étranger, soit à un cas de force majeure.

16.3. L'organisateur n'est pas responsable pour les cas de force majeure indépendants de sa volonté tels que guerres, actes terroristes, catastrophes, émeutes, grèves, épidémies, ...

16.4. Les conditions de transport des compagnies aériennes et maritimes avec lesquelles l'organisateur collabore sont définitives, irrévocables et applicables aux passagers. La convention de Varsovie et / ou le protocole de La Haye limitent la responsabilité du transporteur aérien en cas de décès, dommage corporel, perte ou dommage de bagages.

16.5. L'organisateur décline toute responsabilité en cas de travaux en cours dans les lieux relevant du domaine public.

16.6. L'organisateur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de retards occasionnés par des travaux, des embouteillages ou tout autre événement lié aux conditions de route.

16.7. L'organisateur n'assume aucune responsabilité quant à la perte ou à l'oubli de tout objet en cours de voyage. Aucune demande de recherche n'est prise en considération.

Art.17 - Règlement

17.1. La facture constitue le document final précisant les montants dus par le client ou son mandataire en contrepartie des prestations de services prévues.

17.2. La facture est établie sur base des dernières précisions spécifiées aux points 9.2 et 9.3 et des modifications - avec ou sans frais - enregistrées après la signature du contrat.

17.3. La facture est adressée, dans la mesure du possible, dans les 10 jours qui précèdent le départ et doit être réglée avant celui-ci. En cas de non règlement conforme à ces dispositions, l'organisateur se réserve le droit de compter des intérêts de retard conformément au point 16.4.

17.4. Aucune réclamation relative aux énonciations de nos factures ne sera admise si elle n'est pas faite dans les 8 jours de la date de la facture, par recommandé à la poste, adressé au siège opérationnel de l'organisateur.

17.5. Sauf convention contraire, les factures sont payables sans escompte, et dans les délais qu'elle précise.

17.6. Toutes les sommes dues à quelque titre que ce soit sont payables au compte spécifié sur la facture.

17.7. Toute somme impayée, même partiellement, à la date de son échéance ouvre de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité :

a) d'un intérêt de 1% par mois, tout mois commencé étant dû en entier ;

b) d'une indemnité forfaitairement et irrévocablement fixée à 10 % du montant restant dû en principal avec un minimum de 75 €.

En outre, si une action judiciaire s'avérait nécessaire pour obtenir la récupération des sommes dues, le contractant devra également supporter les frais judiciaires, et notamment l'indemnité de débours et procédure prévue à l'article 1022 du Code Judiciaire.

Art. 18 – Protection des données

18.1. En tant que responsable de traitement, l'organisateur est tenu de respecter les exigences légales en matière de traitement de données pour des finalités qu'elle détermine elle-

même. L'organisateur est responsable du traitement des données à caractère personnel notamment de ses clients, prospects ou partenaires.

Toutes les informations concernant notre politique de confidentialité peuvent être consultables à l'adresse suivante : <http://www.voyages-leonard.com/corporate/mentions-legales/politique-confidentialite/politique-confidentialite>

18.2. Conformément à la loi, le PNR (Passenger Name Record) est communiqué au SPF Intérieur. Celui-ci reprend le nom du (ou des) passager(s), l'itinéraire des passagers, les informations pour contacter au moins l'un des participants du voyage, les informations de tickets.

Art. 19 – Informations légales

19.1. L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

19.2. En cas de non-conformité, la responsabilité de l'organisateur est limitée à 3 fois le prix du voyage (hors assurances). Cette limitation n'existe pas en cas de préjudice corporel ou de dommage causé intentionnellement ou par négligence.

19.3. Afin que le séjour se passe dans les meilleures conditions, le client est tenu de s'informer sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire du pays visiter. Il pourra trouver ces renseignements sur le site www.diplomatie.be ou auprès de son agent de voyage.

19.4. En cas de difficultés et/ou besoin d'assistance sur place, le client peut prendre contact avec nos représentants locaux au numéro d'urgence +32 (0) 495 528 620 ou par mail à l'adresse urgenceleo@gmail.com.

Art. 20 – Animaux de compagnie

Les animaux de compagnies ne sont pas admis à bord de nos véhicules.

Art. 21 – Publication et modification des conditions particulières

21.1. Les conditions générales et particulières sont publiées sur www.voyages-leonard.com et dans les brochures éditées.

21.2. Elles seront imprimées et signées par le client à la signature du contrat.

21.3. Au cas où des adaptations ou modifications y auront été apportées après la signature de ce document, c'est ce dernier qui restera la référence et fera foi pour le voyage concerné.

Art.22 – Fonds de garantie

L'organisateur est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages (avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, www.gfg.be).

Art.23 – Législation

Les offres et commandes sont soumises à la législation européenne 561/2006 sur les temps de conduite et de repos des chauffeurs résumée ci-après :

Temps de conduite journalier	9h (10h 2x/sem.)
Temps de conduite hebdomadaire	56h
Temps de conduite ininterrompu	4h30
Pause	45' ou 15'+30'
Temps de repos journalier en équipage simple	11h (9h 3x/sem) ou 12h (3h+9h)
Temps de repos journalier en double équipage	9h par période de 30h
Temps de repos hebdomadaire	45h (24h si compensation dans les 3 semaines) après 12 jours d'activité
Amplitude ou service journalier (de garage à garage)	13h (15h 2x/sem.)

Art.24 - Réclamations

24.1. Les plaintes seront traitées conformément à l'article 17 des Conditions Générales.

24.2. Les plaintes peuvent être introduite via votre agence de voyage, via le formulaire de contact disponible sur le site www.voyages-leonard.be/contact, par email à l'adresse quality@voyages-leonard.be ou par courrier postal au Service Qualité, parc Artisanal 25, 4671 Barchon.

24.3. Si la plainte est émise par un client d'un détaillant, et sauf avis contraire explicitement inscrit dans la plainte, l'organisateur transmettra systématiquement une copie de la plainte, ainsi que son suivi, à l'agence de voyage où le contrat a été signé. Celle-ci fera suivre la réponse de L'organisateur à son client.

24.4. Si un accord ne peut être trouvé, le client peut s'adresser à la Commission Litiges Voyages, City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, Tél : 02/277 62 15, Email : litiges-voyages@clv-gr.be

24.5. Tout litige sera porté devant les juridictions de Liège.

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. Voyages Léonard sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Voyages Léonard 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).

Droits essentiels

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. Voyages Léonard 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 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Voyages Léonard.

Source : 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.

Conditions générales de vente de services de voyages

Art. 1 - Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux services de voyages 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

Art. 2 - Information au voyageur préalable à la vente du service de voyage

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

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

Art. 3 - Information de la part du voyageur

3.1. La personne qui conclut le service de voyage doit fournir à Voyages Léonard 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 Voyages Léonard et/ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Art. 4 - Insolvabilité

4.1. Voyages Léonard 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.

Art. 5 - Traitement de plainte

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

Art. 6 - Procédure de conciliation

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

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.

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

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

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

Conditions générales de vente de forfaits

Art. 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

Art. 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 :

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 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;
- g) la langue dans laquelle 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 paiement

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 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, ainsi que des renseignements 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, sauf par accord commun des parties contractantes.

Art. 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.

Art. 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:

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 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 qu'il constate lors de l'exécution du 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 la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme 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 utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

3° 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.

Art. 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:

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, ou

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 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 20 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.

Art. 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 paye le solde du prix au plus tard un mois 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.

Art. 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 :

1° 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

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.

Art. 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.

Art. 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:

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

2° la modification ne soit mineure, et

3° 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 :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° 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

5° 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 14 jours après la résiliation du contrat.

Art. 10 - Résiliation par l'organisateur avant le voyage

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) 20 jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours;

b) 7 jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à 6 jours;

c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours,

ou

2° 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.

Art. 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.

Art. 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:

1° est impossible, ou

2° 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 l'article 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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:

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 inévitables

Art. 16 - Obligation d'assistance

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

2° 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

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

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.