

## **Conditions générales de voyage de la Geschillencommissie Reizen pour les contrats de services de voyage**

### **Article 1 : Champ d'application**

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de prestations de voyage réservées à partir du 1er juillet 2007 et sont régies par la loi sur la vente de voyages à forfait, de voyages à forfait liés et de prestations de voyage du 21 novembre 2017.

### **Article 2 : Information du voyageur avant la conclusion d'un contrat de services de voyage**

L'organisateur ou le détaillant qui vend un service de voyage séparément en tant qu'intermédiaire doit fournir au voyageur les informations suivantes :

1. Les principales caractéristiques du service de voyage
2. L'identité de l'entreprise (numéro d'entreprise, nom commercial, adresse et numéro de téléphone)
3. Le prix total du service de voyage
4. Méthodes de paiement
5. Informations sur le traitement interne des plaintes
6. La protection à laquelle il a droit en cas d'insolvabilité
7. Le nom de l'entité qui assure cette protection et ses coordonnées.

### **Article 3 : Information par le voyageur**

3.1 La personne qui conclut le contrat de services de voyage doit fournir à l'organisateur et au détaillant toutes les informations utiles sur elle-même et ses compagnons de voyage, qui peuvent être pertinentes pour la conclusion ou l'exécution du contrat.

3.2 Si le voyageur fournit des informations incorrectes et que cela entraîne des frais supplémentaires pour l'organisateur et/ou le détaillant, ces frais peuvent être facturés au voyageur.

### **Article 4 : Insolvabilité**

4.1 : L'organisateur ou le détaillant qui vend des services de voyage individuels en tant qu'intermédiaire doit fournir une garantie pour le remboursement de toutes les sommes reçues des voyageurs ou en leur nom au cas où le service de voyage ne peut être fourni pour cause d'insolvabilité.

4.2 : Pour les services de voyage non exécutés, les remboursements sont effectués sans délai à la demande du voyageur.



## **Article 5 : Procédure de plainte**

L'organisateur et/ou le détaillant doivent fournir au voyageur des informations sur la procédure interne de réclamation.

## **Article 6 : Procédure de réconciliation**

6.1 En cas de litige, les parties tenteront d'abord de trouver un règlement à l'amiable.

6.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable échoue, chacune des parties concernées peut demander à l'asbl Geschillencommissie Reizen d'engager une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent être d'accord sur ce point.

6.3 A cette fin, le secrétariat fournit 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 alors contact avec les parties pour rechercher une conciliation équitable entre elles.

6.5 Tout accord conclu doit être consigné dans un accord écrit contraignant.

## **Article 7 : Arbitrage ou tribunal**

7.1 Si aucune procédure de conciliation n'est engagée, ou si elle échoue, le demandeur peut, s'il le souhaite, engager une procédure d'arbitrage devant le Comité des litiges relatifs aux voyages ou entamer une procédure devant le tribunal.

7.2 Le voyageur ne peut jamais être obligé d'accepter la compétence de la Geschillencommissie Reizen, ni en tant que demandeur ni en tant que défendeur.

7.3 L'organisateur ou le détaillant qui est le défendeur ne peut refuser l'arbitrage que si le montant réclamé par le demandeur est supérieur à 1250 EUR. Il dispose d'un délai de 10 jours calendaires après réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception indiquant qu'un dossier a été ouvert auprès de la Geschillencommissie Reizen pour une créance de plus de 1251 euros.

7.4 Cette procédure d'arbitrage est régie par un règlement des litiges et ne peut être engagée qu'après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise elle-même et dès qu'il est clair que le litige n'a pu être réglé à l'amiable ou dès que 4 mois se sont écoulés depuis la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement depuis la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges relatifs aux dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.



7.5 Conformément au règlement des différends, le tribunal arbitral mixte statue sur le différend relatif aux voyages de manière contraignante et définitive. Aucun recours n'est possible contre cette décision.

Secrétariat du Comité des litiges relatifs aux voyages  
téléphone : 02 277 62 15 ou 02 277 61 80 (de 9 h à 12 h) ; fax : 02 277 91 00  
City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles  
e-mail : [reisgeschillen@clv-gr.be](mailto:reisgeschillen@clv-gr.be)



Sportstages.com est une division de Atop Travel & Incentives (Lic. A5941)  
Galgeneinde 67 B-3550 Heusden Zolder – Belgique TVA BE 0472.490.760  
V2201 P 3 | 3