

## **Conditions générales du Comité des litiges relatifs aux voyages pour les arrangements de voyage couplés**

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

Les présentes conditions générales s'appliquent aux arrangements de voyage liés réservés à partir du 1er juillet 2019 et sont régies par la loi sur la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyage liés et de services de voyage du 21 novembre 2017.

### **Article 2 : Définition**

Un arrangement de voyage lié existe si au moins deux types différents de services de voyage sont achetés pour le même voyage ou les mêmes vacances, qui ne constituent toutefois pas un voyage à forfait et pour lesquels des accords séparés sont conclus avec les différents prestataires de services de voyage, par lesquels un professionnel (a) facilite le choix et le paiement de chaque service de voyage séparément par le voyageur au cours d'une seule visite ou d'un seul contact avec son propre point de vente ; ou

b) facilite de manière ciblée l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel, un contrat étant conclu avec cet autre professionnel au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

### **Article 3 : Information du voyageur avant la formation d'un arrangement de voyage lié**

Le professionnel qui facilite un arrangement de voyage couplé doit fournir au voyageur les informations standard prescrites par la loi et attirer son attention sur les informations suivantes :

1. que le voyageur n'a pas conclu un voyage à forfait et que chaque prestataire de services est responsable de la bonne exécution contractuelle de ses propres services
2. Que le voyageur peut demander une protection en cas d'insolvabilité.

### **Article 4 : Conséquences du non-respect de l'obligation d'information**

Si le professionnel qui facilite les services de voyage liés n'a pas fourni des informations correctes, les droits et obligations d'un voyage à forfait s'appliquent, à l'exception des modifications de prix et des modifications du voyage à forfait.



Sportstages.com est une division d'Atop Travel & Incentives (Lic. A5941)  
Galgeneinde 67 B-3550 Heusden Zolder – Belgique BTW BE 0472.490.760

V 2 2 0 1 P 1 | 3

## **Article 5 : Information par le voyageur**

5.1 : La personne qui s'engage dans le voyage à forfait lié doit fournir aux professionnels toutes les informations utiles sur elle-même et ses compagnons de voyage qui peuvent être importantes pour la conclusion ou l'exécution du contrat.

5.2 : Si le voyageur fournit des informations incorrectes et que cela entraîne des frais supplémentaires pour le professionnel, ces frais peuvent être facturés.

## **Article 6 : Insolvabilité**

Les professionnels qui facilitent des arrangements de voyage couplés doivent fournir une garantie pour le remboursement de toutes les sommes reçues des voyageurs, si un service de voyage, qui fait partie d'un arrangement de voyage couplé, n'est pas fourni en raison de leur insolvabilité. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie doit également couvrir le rapatriement du voyageur.

## **Article 7 : Responsabilité pour les erreurs de réservation**

7.1 : Le professionnel est responsable de toute erreur

- en raison de défauts techniques du système de réservation qui lui sont imputables
- qu'il effectue au cours du processus de réservation, s'il a accepté d'organiser la réservation de services de voyage.

7.2 : Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou causées par des circonstances inévitables et extraordinaires.

## **Article 8 : Procédure de plainte**

Le professionnel doit fournir au voyageur des informations sur la procédure interne de traitement des plaintes.

## **Article 9 : Procédure de réconciliation**

9.1 En cas de litige, les parties doivent d'abord tenter de trouver un règlement à l'amiable.

9.2 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.

9.3 A cette fin, le secrétariat fournit aux parties un règlement de conciliation et un "accord de conciliation".



Sportstages.com est une division d'Atop Travel & Incentives (Lic. A5941)  
Galgeneinde 67 B-3550 Heusden Zolder – Belgique BTW BE 0472.490.760

V 2 2 0 1 P 2 | 3

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

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

#### **Article 10 : Arbitrage ou tribunal**

10.1 Si aucune procédure de conciliation n'est engagée ou échoue, le demandeur peut, s'il le souhaite, engager une procédure d'arbitrage devant la Geschillencommissie Reizen ou engager une procédure devant le tribunal.

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

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

10.4 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 la société 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.

10.5 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, 129 Bruxelles e-mail : reisgeschillen@clv-gr.be
---



Sportstages.com est une division d'Atop Travel & Incentives (Lic. A5941)  
Galgeneinde 67 B-3550 Heusden Zolder – Belgique BTW BE 0472.490.760  
V 2 2 0 1 P 3 | 3