

CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Article 1 : Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application au contrat d'organisation de voyages tel que défini pour la Loi du 16 février 1994 régissant le Contrat d'Organisation et d'Intermédiaire de Voyages. Sans préjudice des dispositions du droit commun, les contrats d'intermédiaire de voyages sont soumis aux dispositions spécifiques de la loi susmentionnée.

Article 2 : Promotion et offre

§1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages, qui a édité ladite brochure, à moins que :

- a) les modifications dans ces informations n'aient été clairement communiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat ;
- b) les modifications n'interviennent qu'ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

§2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.

§3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

Article 3 : Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages.

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

1° avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs par écrit :

- a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes ;
- b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance.

2° au plus tard 7 jours calendrier avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :

- a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur ;
- b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de l'intermédiaire ou de l'organisateur de voyages ;
- c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour ;
- d) le délai de 7 jours calendrier visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Article 4 : Information de la part du voyageur

Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément.

Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

Article 5 : Formation du contrat

§1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.

§2. Le contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom du voyageur.

CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

§3. Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Article 6 : Prix du voyage

§1. Le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.

§2. Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification :

- a. des taux de change appliqués au voyage et/ou
- b. du coût de transport, y compris le coût du carburant et/ou
- c. des redevances et taxes afférentes à certains services.

Si l'augmentation dépasse 10% du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes payées à l'organisateur de voyages.

La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.

§3. Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du 30 juin précédant la parution de la brochure ; pour le transport sur les tarifs du 30 juin précédant la parution de la brochure, et, en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du 30 juin précédant la parution de la brochure.

Article 7 : Paiement de la somme du voyage

§1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande 30% du prix total du voyage à titre d'acompte.

§2. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

§3. La réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Article 7 : Paiement de la somme du voyage adapté pour Cours Circuits

§1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande 25% du prix total du voyage à titre d'acompte.

§2. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paye le solde au plus tard 5 semaines avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

§3. La réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

Article 8 : Cessibilité de la réservation

§1. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.

§2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

Article 9 : Autres modifications par le voyageur

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

Article 10 : Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages

§1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

§2. Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

§3. Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

§4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

Article 11 : Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages

§1. Si l'organisateur résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre :

a) soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément ; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais ;

b) soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

§2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :

a) si l'organisateur du voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours calendrier avant la date de départ ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Pour cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Article 12 : Non-exécution partielle ou totale du voyage

§1. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

§2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

§3. Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

Article 13 : Résiliation par le voyageur

Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat. Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

Article 14 : Responsabilité de l'organisateur de voyages

§1. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou

CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

§2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

§3. Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.

§4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence de deux fois le prix du voyage.

§5. Pour le reste les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1^{er} sont d'application.

Article 15 : Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non-exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

Article 16 : Règlement des plaintes

Avant le départ :

§1. Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages.

Pendant le voyage :

§2. Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

A cet effet, le voyageur s'adressera –dans l'ordre suivant- à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages, ou finalement, directement à l'organisateur de voyages.

Après le voyage :

§3. Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

Article 17 : Commission de Litiges Voyages

§1. Il y a naissance d'un « litige » lorsqu'une plainte ne peut être résolue amiablement ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté.

§2. Chaque litige né après la conclusion du présent contrat, relatif à ce contrat, et par lequel un voyageur est concerné, peut être traité par la Commission de Litiges Voyages ASBL à la demande de la partie demanderesse, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels. Si la partie défenderesse est un consommateur, elle peut s'opposer au traitement du litige par la Commission. Pour ce faire elle doit, dans un délai de 15 jours calendrier, à dater de la notification à la partie défenderesse de l'introduction auprès de la Commission du dossier relatif au litige, informer, par envoi recommandé, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages qu'elle ne souhaite pas voir traiter ce dossier par cette Commission.

§3. La procédure et la décision seront conformes au Règlement des Litiges et aux dispositions du Code Judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige ; elle est fixée par le Règlement des Litiges.

CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

§4. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la Commission de Litiges Voyages ASBL, en particulier le Règlement de Litiges.

§5. L'adresse de la Commission de Litiges Voyages ASBL est : Bd du Roi Albert II, 16 – 1000 Bruxelles.

Cours Circuits est une marque de CPAN ASBL, Avenue d'Huart 156 – B-5590 CINEY, Lic. Cat. A5612

ASSURANCE INSOLVABILITE FINANCIERE

(**ignie Européenne d'Assurance des Marchandises et des Bagages S.A.,**

Rue des deux Eglises 14, 1000 BRUXELLES (Agréée sous le n° de code 0420)

NUMERO D'URGENCE + 32 (0)3 253.64.15

L'A.S.B.L. CPAN – COURS CIRCUITS est assurée conformément à l'article 36 de la loi du 16.02.1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages, ainsi qu' à l'Arrêté Royal du 25.04.1997 afin de respecter les engagements envers le voyageur en cas d'insolvabilité financière.

CONDITIONS SPECIALES DE VOYAGES (EXTRAIT)

En complément des Conditions Générales de Voyage de la Commission de Litiges ASBL, vous trouverez ci-dessous les détails des frais de modifications et d'annulation, aux termes des articles 8, 9, 11, 13 et une note relative à l'article 5.

Note art. 5

Les réservations à l'avance sont des contrats pour des voyages non encore publiés pour les saisons à venir. Nous nous réservons le droit d'apporter des changements aux voyages non publiés (ex. schéma de vol, horaires, prestations, prix, conditions générales). Les réservations à l'avance sont traitées selon leur ordre d'arrivée (cachet postal).

En cas de réservation avec option, vous pouvez annuler sans frais jusque la date et l'heure mentionnées sur le bon de commande. A l'échéance du terme fixé, la réservation devient définitive.

Une option n'est valable que pour un voyage ayant lieu au minimum 30 jours après la demande.

Article 8 : Cessibilité

Le minimum des frais de remplacement mentionnés dans l'article 8 est de 15 Euros par personne.

Article 9 : Modification par le voyageur

Les frais sont calculés par rapport à la date de réception de la modification (cachet de la poste) ou de la signature au Centre d'Informations et de Réservations :

- Jusqu'au 45^{ème} jour : 3% du montant du voyage par personne.
- Du 44^{ème} au 30^{ème} jour inclus : 5 % du montant du voyage par personne.
- Du 29^{ème} au 8^{ème} jour inclus : 25% du montant du voyage par personne.
- A partir du 7^{ème} jour précédant le départ : 80% du montant du voyage par personne.
- Le jour du départ : 100% du montant du voyage par personne.

Article 11 : Résiliation pour l'organisateur de voyages avant le départ

En application de l'article 11, §2 a des conditions générales de voyage, une occupation minimum de 50% est en vigueur pour les vols charter.

Article 13 : Résiliation par le voyageur

Les frais varient selon la date de réception de l'annulation (cachet de la poste) ou de la signature au Centre d'Informations et de Réservations.

Pour les voyages par avion:

- De l'inscription jusqu'au 45^{ème} jour : 20% du montant du voyage par personne.

CONDITIONS GENERALES DE VOYAGES COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

- b) Du 44^{ème} au 30^{ème} jour inclus : 40% du montant du voyage par personne.
- c) Du 29^{ème} au 8^{ème} jour inclus : 60 % du montant du voyage par personne.
- d) A partir du 7^{ème} jour précédant le départ : 80% du montant du voyage par personne.
- e) Le jour du départ : 100% du montant du voyage par personne.

Pour les voyages en autocar :

- a) Jusqu'à 60 jours avant le début du voyage : 5% du montant du voyage par personne.
- b) Du 59^{ème} au 45^{ème} jour inclus : 10% du montant du voyage par personne.
- c) Du 44^{ème} au 30^{ème} jour inclus : 15% du montant du voyage par personne.
- d) Du 29^{ème} au 8^{ème} jour inclus : 50 % du montant du voyage par personne.
- e) A partir du 7^{ème} jour précédant le départ : 80% du montant du voyage par personne.
- f) Le jour du départ : 100% du montant du voyage par personne.

Pour plus d'informations :

CPAN/COURS CIRCUITS – Avenue d'Huart, 156 – 5590 CINEY

Tél. : 083/21.11.16 – Fax. : 083/22.05.93

E-Mail : cours-circuits@cpan.be - Site : <http://www.cours-circuits.be>

Licence Cat. A 5612