

Le voyageur a des droits et des obligations. Le législateur national et le législateur européen ont prévu des dispositions en votre faveur (protection du consommateur), que vous ayez fait appel aux services d'un intermédiaire de voyage, ou non.

Voici quelques situations que vous pourriez rencontrer.

J'ai réservé un billet d'avion, une chambre d'hôtel ou une résidence de vacances sans passer par une agence de voyages. Suis-je protégé par la loi belge sur les voyages ?

Non.

Je change d'avis; j'ai signé un bon de commande à l'agence, mais je ne veux plus partir.

Si je veux annuler ma réservation, je dois payer l'indemnité prévue par les conditions générales du contrat.

Quand serai-je prévenu des détails de mon voyage (horaires, escales, correspondances pour le transport, places dans l'avion) ?

Ces informations doivent parvenir, par écrit, au voyageur au plus tard sept jours civils avant la date du départ.

On me réclame un supplément sur mon billet d'avion en raison de la hausse de prix du carburant. Dois-je payer ?

En principe, le prix convenu dans le contrat est fixe. Il inclut tous les services obligatoires.

Cependant, le prix peut être majoré ou diminué, jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue, si les conditions suivantes sont remplies :

- le contrat prévoit expressément cette possibilité, ainsi que le mode de calcul ;
- la révision de prix résulte d'une modification des taux de change et/ou du coût du transport, en ce compris le coût du carburant et/ou de certaines redevances et taxes.

Je tombe malade et me trouve dans l'impossibilité de partir. Quelles solutions puis-je trouver ?

- soit j'annule mon voyage, mais je devrai alors dédommager l'organisateur de voyage, à hauteur du montant fixé dans les conditions générales ; en principe, plus l'annulation intervient à un moment proche de la date de départ, plus le montant de l'indemnité est élevé ; le dédommagement ne peut toutefois jamais dépasser le prix global du voyage ; l'assurance-annulation couvre parfois en totalité ou en partie, et à certaines conditions, les frais d'annulation ;
- soit je cède, moyennant des frais éventuels, mon voyage à une personne qui peut remplir à temps les conditions requises, après en avoir informé

l'organisateur et l'intermédiaire suffisamment longtemps avant le départ ; si cette personne ne paie pas, je suis responsable du paiement du voyage.

L'organisateur annule le voyage. Que se passe-t-il ?

L'organisateur doit proposer au voyageur :

- une offre de remplacement de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément, ou une offre de qualité inférieure avec remboursement de la différence de prix ; ou
- le remboursement de toutes les sommes déjà versées, avec éventuellement un dédommagement, sauf en cas de force majeure.

Dans le cas d'une annulation par l'organisateur de voyages, le voyageur a-t-il droit, outre le remboursement des sommes versées, à une indemnisation ?

En principe, oui, si le voyageur prouve le préjudice subi (matériel ou moral)

Deux exceptions à cette indemnisation :

- si le voyage est annulé parce que le nombre de participants prévu dans le contrat n'est pas atteint, à condition que le voyageur en ait été informé par écrit dans le délai prévu dans le contrat, et au plus tard quinze jours avant la date de départ ;
- si le voyage est annulé pour cause de force majeure (en ce non compris les surréservations).

Puis-je annuler mon voyage en raison d'une catastrophe naturelle ou d'attentats sévissant dans le pays de destination ? Puis-je alors m'attendre au remboursement du prix de mon voyage ?

Dans ces circonstances, le tour-opérateur n'a pas d'obligation légale de rembourser le prix du voyage réservé sauf s'il est dans l'impossibilité d'organiser le voyage.

Toutefois, lorsque le SPF Affaires étrangères a émis un « avis de voyage négatif » pour un pays de destination donné, les organisateurs de voyage proposent en général au voyageur d'annuler son séjour, de le postposer ou de choisir une autre destination, sans frais.

Si le SPF Affaires étrangères n'a pas émis d'« avis de voyage négatif », le voyageur peut, s'il le veut, annuler son voyage, mais il doit savoir qu'il doit suivre les mêmes règles que s'il annulait son voyage dans des circonstances normales (frais d'annulation).

Le voyageur est-il protégé contre la faillite d'un tour-opérateur ou d'un intermédiaire de voyage ?

La législation belge impose aux tour-opérateurs et aux agences de voyages de souscrire une assurance contre la faillite.

Le cas échéant, l'assurance remboursera au voyageur toutes les sommes déjà payées ou prendra en charge le coût de rapatriement, sans frais pour le voyageur.

Le nom et l'adresse de contact de cette société d'assurance doivent être clairement mentionnés sur le bon de commande et/ou sur le contrat de voyage. Le site internet de la société d'assurance permet de vérifier si l'agence ou le tour-opérateur est bien assuré contre le risque d'insolvabilité.

Le tour-opérateur m'informe que l'hôtel que j'ai réservé n'est plus disponible et me propose un autre hôtel en remplacement. Suis-je obligé d'accepter ?

Si le tour-opérateur ne peut exécuter un élément essentiel du contrat, il doit en avertir le voyageur le plus vite possible.

Le voyageur peut alors, soit refuser la modification et résilier le contrat sans frais, soit accepter la modification proposée ; dans ce dernier cas, un nouveau contrat doit être établi, avec les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Le voyageur doit faire connaître sa décision le plus vite possible, et, en tout cas, avant le départ.

Que faire si, sur place, je reçois une chambre avec une vue imprenable sur les poubelles de l'hôtel alors que j'avais réservé une chambre avec vue sur mer ?

Si les services prestés ne correspondent pas à ce qui a été prévu dans le bon de commande, l'organisateur de voyages doit offrir au voyageur des solutions de remplacement au moins équivalentes ; le cas échéant, il doit rembourser la différence entre les services prévus et ceux qui ont été réellement fournis.

En pratique, le voyageur doit, sur place, déjà signaler **par écrit** les défauts constatés à l'hôtelier et, si possible, au représentant local du tour-opérateur ; Si les défauts persistent, il doit confirmer sa réclamation **par lettre recommandée** à l'organisateur de voyages et/ou à l'intermédiaire de voyages, au plus tard un mois après la fin du voyage.

Je voudrais modifier ma réservation et décaler le retour de quelques jours. Puis-je le faire ?

Oui, sous réserve de l'acceptation de cette modification par le tour-opérateur.

Le coût de cette modification de réservation est fixé par les conditions générales du contrat.

Que dois-je faire si je constate des manquements dans l'exécution du contrat, par exemple que le circuit organisé a été écourté de deux jours ?

Le voyageur doit réagir immédiatement sur place, auprès du représentant local du tour-opérateur, lequel devra tenter de trouver au plus vite des solutions de rechange appropriées, gratuitement.

A défaut, le voyageur doit confirmer sa réclamation au retour par lettre recommandée au tour-opérateur ou à l'agence de voyages, au plus tard un mois après la fin du voyage.

Quel recours a le voyageur si le tour-opérateur refuse tout dédommagement ou propose un dédommagement qui n'est pas satisfaisant ?

Si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée dans un délai de quatre mois, le voyageur peut entamer une procédure devant la CLV, pour autant que l'organisateur de voyages adhère aux conditions générales types de la CLV.

Si l'organisateur de voyages n'adhère pas aux conditions générales types de la CLV, le voyageur devra s'adresser aux tribunaux ordinaires.

Le délai maximal pour entamer une procédure devant la CLV ou en justice est d'un an après la fin du voyage.

Le voyageur insatisfait du déroulement de son voyage est-il obligé d'accepter, en guise de dédommagement, une ristourne sur un futur voyage ?

Non.

Quelle est la procédure pour introduire le litige devant la CLV ?

Il suffit d'écrire une simple lettre à la CLV en décrivant la nature du litige et en donnant les coordonnées du tour-opérateur et/ou de l'agence de voyages en cause.

La CLV vous enverra un formulaire de conciliation ou d'arbitrage ; la procédure suivra ensuite son cours.

Que coûte une procédure auprès de la CLV ?

Les frais d'introduction du litige auprès de la CLV sont de 10 % du montant réclamé avec un minimum de 100 euros. Ce montant vous sera intégralement remboursé, si vous obtenez gain de cause. Ce montant vous sera partiellement remboursé, si le montant de votre demande est exagéré.

La CLV est-elle toujours compétente en cas de litige ?

Non. Elle n'est pas compétente :

- si le litige concerne des dommages corporels (exemple : un enfant se blesse dans la piscine de l'hôtel) ;
- si le litige porte sur une assurance ou une assistance-voyage non comprise dans le forfait ;
- en cas de faillite du tour-opérateur, de l'agence ou de la société de transports.

Dans ces cas, le voyageur devra se tourner vers les tribunaux ordinaires.