

Guidelines

Exclusion des voyages à forfait et des prestations de voyage liées qui, à titre occasionnel et dans un but non lucratif, sont proposés ou facilités pour un groupe limité de voyageurs

La nouvelle [loi du 21/11/2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage](#) (appelée ci-après « la loi ») entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2018. Elle transpose la directive 2015/2302/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE (appelée ci-après la directive) du Conseil.

Afin de rendre la loi plus claire, l'Administration propose des guidelines dont l'objectif est d'encadrer l'application pratique de la loi et de préciser et d'expliquer aux stakeholders comment respecter au mieux la législation.

Ces guidelines mettent l'accent sur une des exceptions au champ d'application de la loi, à savoir l'**article 4, 2°**.

Sont exclus les voyages proposés ou facilités à titre **occasionnel** et **dans un but non lucratif** et uniquement pour un **groupe limité de voyageurs**. Les exceptions au champ d'application de la directive, et donc de la présente loi, sont de stricte interprétation. Ainsi, la notion « sans but lucratif » vise dans ce contexte uniquement la couverture des frais encourus. Ces trois conditions sont évidemment **cumulatives**.

Pour mieux encadrer cette exception, le présent document expliquera en premier lieu les définitions principales, puis se penchera sur les principes de la loi et, enfin, développera des applications pratiques.

En ce qui concerne ces applications pratiques, il est important de signaler qu'il ne s'agit que d'exemples indicatifs. Il convient ainsi d'évaluer chaque cas individuellement, sachant que l'appréciation finale revient toujours aux cours et tribunaux.

Table des matières

1. Définitions	5
1.1. Qu'est-ce qu'un service de voyage ?	5
1.1.1. Art. 2, 1° : service de voyage	5
1.1.2. Exemples	5
1.2. Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?	6
1.2.1. Art. 2, 2°, b.5) : voyage à forfait	6
1.2.2. Exemples	6
1.3. Qu'est-ce qu'une prestation de voyage liée ?	7
1.3.1. Art. 2, 5°, b : prestation de voyage liée	7
1.3.2. Exemples	7
1.4. Qu'est-ce qu'un voyageur ?	8
1.4.1. Art. 2, 6° : voyageur	8
1.4.2. Exemples	8
1.5. Qu'est-ce qu'un professionnel ?	8
1.6. Qu'est-ce qu'un organisateur ?	8
1.7. Qu'est-ce qu'un détaillant ?	8
2. Principes de la loi	9
2.1. Qui tombe sous l'application de la loi ?	9
2.2. Exception sur la base de l'article 4, 2°	9
2.3. Application de la loi pour un voyage à forfait	10
2.3.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 54)	11
2.3.2. Obligations d'information (art. 5 à 7 inclus)	11
2.3.3. Exécution du contrat (art. 33)	12
2.4. Application de la loi pour les prestations de voyage liées	13
2.4.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 65)	13
2.4.2. Obligations d'information (art. 66)	13
2.4.3. Exécution du contrat (art. 67)	13
2.5. Application de la loi pour les services de voyage visés à l'art. 2, 1°	13
2.5.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 72)	13
2.5.2. Obligations d'information (art. 71)	14
2.5.3. Exécution du contrat (art. 73)	14
3. Applications pratiques	14
3.1. Définitions	14
3.1.1. L'enseignement et l'apprentissage d'un sport dispensés à des enfants par des formateurs diplômés sont-ils considérés comme un service touristique ?	14
3.1.2. Lorsqu'une haute école organise un stage à l'étranger pour des étudiants et s'occupe aussi bien de l'hébergement que du contrat avec l'entreprise de stage, s'agit-il alors d'un voyage à forfait ?	15
3.1.3. Est-il possible de donner des exemples spécifiques de voyages à forfait ?	15
3.1.4. Que faut-il entendre par « non essentiel » ?	16
Lorsque d'autres services touristiques sont combinés avec un autre service de voyage (transport de passagers ou hébergement ou location de véhicules à moteur), s'agira-t-il toujours d'un voyage à forfait ?	16
Quand un autre service touristique représente-t-il une partie significative de la valeur de la combinaison ?	16
Quand dit-on qu'un autre service touristique est annoncé comme une caractéristique essentielle de la combinaison ?	16

Quand un autre service touristique est-il une caractéristique essentielle de la combinaison ?	16
Comment un organisateur ou un détaillant sait-il qu'un autre service touristique est considéré par le voyageur comme essentiel ?.....	17
Quand un autre service touristique ne forme-t-il pas une caractéristique essentielle de la combinaison ?	17
Est-ce un voyage à forfait si un autre service touristique est réservé sur place ?.....	17
3.1.5. Dès que l'on organise un type de voyage à forfait, est-on considéré comme un organisateur de voyages à forfait dans tous les cas, ou cela dépend-il à chaque fois de ce que l'on offre ?	17
3.1.6. Imaginons qu'un centre de séjour pour jeunes loue l'hébergement (service de voyage 1) et mette également sur son site internet un lien vers, par exemple, un loueur de vélos (service de voyage 2). Cela sera-t-il considéré comme une prestation de voyage liée ?	18
3.1.7. Si un centre pour jeunes dispose lui-même de 20 vélos tout-terrain que le groupe peut aussi louer pendant le séjour, s'agit-il automatiquement d'un second service de voyage (en plus de l'hébergement) ou cela dépend-il du mode de communication et de réservation ?.....	18
3.1.8. Si un projet est subventionné afin que cinq centres de séjour pour jeunes encouragent les groupes logeant sur place à opter pour la mobilité durable et qu'un site web est également développé et inclut des liens vers les horaires des sociétés de transport en commun, et que l'attention est aussi attirée sur des locations bon marché de vélos, est-ce que ces liens sont autorisés ? Si oui, ces pratiques seront-elles considérées comme une prestation de voyage liée?	18
3.1.9. Un centre de tourisme subventionne des exploitants socio-touristiques qui offrent des solutions de mobilité abordables à leurs groupes cibles. Un centre pour jeunes qui, dès lors, aurait négocié un tarif avantageux avec un loueur d'autocars et proposerait gratuitement cette possibilité aux groupes, ne pourrait donc plus le faire ?	18
3.1.10. Si un centre pour jeunes propose un package de classe verte (nuits, repas, activités) et que ce package est vendu à d'autres organisations qui relèvent de l'exception puisque le groupe est limité, que le but lucratif est inexistant ou limité et que c'est à titre occasionnel, est-ce couvert par la directive étant donné qu'il n'y a aucune vente directe aux consommateurs ?.....	19
3.1.11. Plus de 100 centres de séjour pour jeunes en Flandre sont loués via la centrale de réservation d'un stakeholder issu de la société civile. Il s'agit de maisons exploitées par des particuliers ou par des ASBL n'ayant aucun lien avec le stakeholder. Ce stakeholder n'intervient que pour la promotion et le suivi des paiements et facture pour cela une commission de 10 %. Il peut donc être considéré comme un détaillant d'un service de voyage (c.-à-d. la location d'un hébergement). Cela a-t-il des conséquences ?.....	19
3.1.12. Imaginons qu'un stakeholder issu de la société civile n'ait aucune assurance insolvabilité et que l'hôtel avec lequel il travaille tombe en faillite. Les participants ont-ils perdu leur argent et qui va les rembourser ?	19
3.2. Exception sur la base de l'article 4, 2°	20
3.2.1. Première condition : à titre occasionnel.....	20
A quel niveau faut-il examiner le titre « occasionnel » ? Certains stakeholders de la société civile organisent une à deux fois par an un voyage mais ceci ne constitue qu'une de leurs activités et pas leur activité principale.	20
Dans le cadre de la loi, est-il possible de développer quelques exemples afin d'aider à évaluer le caractère occasionnel ou non ?.....	20
3.2.2. Deuxième condition : dans un but non lucratif.....	21

S'il s'avère que l'estimation était trop haute et qu'il reste finalement un excédent financier, la plupart des comités de gestion scolaire appliqueront une politique de remboursement via laquelle le surplus des participations est reversé aux élèves ayant payé. Nous nous demandons si un comité de gestion scolaire qui suit une telle politique, et la communique ou non au préalable aux participants au voyage, remplit la condition « dans un but non lucratif » ? Quid si le « surplus » est investi dans le fonctionnement de l'école : remplit-on aussi cette condition « dans un but non-lucratif » ?..... 21

3.2.3. Troisième condition : un groupe limité 21
 Qu'est-ce qu'un « groupe limité » ? La plupart du temps, les voyages des sections concernent des groupes de 20 à 40 personnes et sont généralement réservés aux membres mais il arrive que les conjoints puissent participer ou que le voyage soit accessible au grand public lorsque, par exemple, les 20 places prévues n'ont pas été réservées en interne..... 21

Imaginons qu'une agence de petite envergure soit créée par des organisations et soit ouverte 1 à 2 fois par semaine et où – principalement – des bénévoles donnent des informations sur les offres de loisirs et de vacances spécifiques pour les personnes ayant un budget minimal. Ces agences accompagnent leurs « clients » dans la réservation d'un voyage mais le paiement est directement effectué auprès des prestataires de vacances. Sous quelle catégorie tombe cette pratique ? 22

3.3. Dans le champ d'application de la loi 22

3.3.1. Imaginons qu'un stakeholder de la société civile relève du champ d'application de la loi et, pendant des vacances traditionnelles au ski, doit se rabattre sur un autre domaine skiable en raison de l'absence de neige. Les participants peuvent-ils réclamer une indemnité ? 22

3.3.2. Imaginons qu'un stakeholder de la société civile relève du champ d'application de la loi et qu'en raison d'un cas de force majeure (tempête), il soit impossible de skier sur le domaine ? 22

3.4. Hors du champ d'application de la loi 23

3.4.1. Imaginons qu'un stakeholder de la société civile organise annuellement des centaines de voyages commerciaux et de presse gratuits pour les participants, relève-t-il alors du champ d'application de la loi ? Qui est responsable de l'exécution ? Est-ce le stakeholder de la société civile ou celui qui exécute le service de voyage ? 23

3.4.2. Imaginons qu'un stakeholder de la société civile relève du champ d'application de la loi et qu'en raison d'un cas de force majeure (tempête), il soit impossible de skier sur le domaine. Les conditions générales du domaine skiable stipulent que le prix du ticket ne sera pas remboursé. Que peut alors faire le stakeholder ? 23

1. Définitions

Les définitions sont tirées de la directive. Cette nouvelle directive, contrairement à la précédente, impose une harmonisation maximale ; il n'y a donc aucune marge de manœuvre lors de la transposition en droit belge.

1.1. Qu'est-ce qu'un service de voyage ?

1.1.1. Art. 2, 1° : service de voyage

a) le transport de passagers ;

b) l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;

c) la location de voitures, d'autres véhicules à moteur, au sens de l'article 3, point 11, de la directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules, ou de motocycles dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément à l'article 4, paragraphe 3, point c), de la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire ;

d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des points a), b) ou c) ;

1.1.2. Exemples

Il y a 4 types de services de voyage :

- le transport de passagers (avion ; train, y compris le voyage en train de nuit avec couchette ; bus ; bateau...) ;
- l'hébergement à des fins non-résidentielles (hôtel, résidence de vacances, cabine lors d'une croisière) ;
- la location de voitures ou d'autres véhicules à moteur et certains motocycles. La loi renvoie aux directives européennes, et non à la réglementation nationale, pour déterminer quels sont les véhicules à moteur et les motocycles car, au plan belge, ces matières sont régionalisées et relèvent donc des compétences des autorités fédérées, ce qui pourrait conduire à une complexité inutile.

La location de vélo ou de bateau ne tombent pas sous cette catégorie mais sont des « autres services touristiques ».

- d'autres services touristiques comme l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, les visites guidées, les forfaits pour les remontées mécaniques, la location de bateau, la location de vélo et la location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, ou les soins de bien-être.

Ne sont pas considérés comme un service de voyage :

- l'hébergement qui fait partie intégrante du transport de passagers (train couchette) ;
- l'hébergement à des fins résidentielles, y compris l'hébergement pour des formations linguistiques de longue durée ;

- les services qui font partie intégrante d'un autre service de voyage (transport de bagages assuré dans le cadre du transport des passagers, transport de passagers dans le cadre de visites guidées ou de navettes entre un hôtel et un aéroport ou une gare, des repas, des boissons et du service de nettoyage fournis avec l'hébergement, l'accès à des installations sur place telles que la piscine, le sauna, l'espace wellness ou la salle de sport d'un hôtel ;
- les services financiers (assurances voyage).

1.2. Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?

1.2.1. Art. 2, 2°, b.5) : voyage à forfait

2° voyage à forfait : la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si :

b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec plusieurs prestataires de services de voyage, ces services sont :

b.5) achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

6

1.2.2. Exemples

Exemple pour l'art. 2.2°, a : Un voyageur choisit sur le site internet d'un tour opérateur des vacances en avion. Ensuite, il a le choix entre différents hôtels, auxquels un vol est déjà lié. Le voyageur choisit l'hôtel souhaité.

Exemple pour l'art. 2.2°, b.1 : Un voyageur achète sur le site internet d'une compagnie aérienne un billet d'avion pour Malaga. Au cours de la procédure de réservation, apparaissent des offres d'hébergement à Malaga, proposées par différents prestataires de voyage. Le voyageur accepte une telle offre et choisit un hôtel. Entretemps, le billet d'avion est conservé dans un « panier ». L'hôtel a également été ajouté au « panier ». A la fin du processus de réservation, le voyageur accepte de payer le billet d'avion et l'hôtel. Après cet accord, le vol et l'hôtel peuvent être payés soit séparément soit pour un prix total.

Appliqué à la réservation dans un point de vente physique, il s'agit d'un voyage à forfait dès lors que le voyageur réserve d'abord son billet d'avion et ensuite un hôtel. Il accepte alors de payer le tout que ce soit par paiement séparé ou non.

Exemple pour l'art. 2.2°, b.2 : Les services de voyage sont proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total.

Exemple pour l'art. 2.2°, b.3 : Un voyage vendu sous la dénomination de contrat combiné, tout compris ou prestation tout-en-un. La seule utilisation de termes similaires à celui de « forfait » conduit automatiquement à ce que les règles relatives aux voyages à forfait s'appliquent aux services de voyages concernés.

Exemple pour l'art. 2.2°, b.4 : Un coffret-cadeau pour un voyage à forfait où une nuit d'hôtel est combinée avec un ticket de train. Le voyageur fait son choix sur une liste d'hôtels après avoir reçu le coffret.

Exemple pour l'art. 2.2°, b.5 : Un voyageur réserve un hôtel via le site internet de cet hôtel. Sur ce site internet, il y a un hyperlien vers une entreprise de location de voitures. Le voyageur clique sur cet hyperlien. L'hôtel transmet automatiquement le nom, les informations relatives au paiement et l'adresse électronique du voyageur à l'entreprise de location de voitures. Dans les 24 heures suivant la réservation de l'hôtel, le voyageur réserve également une voiture de location. Il s'agit alors d'un contrat de voyage à forfait.

1.3. Qu'est-ce qu'une prestation de voyage liée ?

1.3.1. Art. 2, 5°, b : prestation de voyage liée

5° prestation de voyage liée : **au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances**, ne constituant pas un voyage à forfait entraînant la conclusion de **contrats séparés** avec des prestataires de services de voyage individuels, **si un professionnel facilite :**

- a) à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs, ou
- b) **d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.**

7

1.3.2. Exemples

Exemples de prestations de voyage liées :

Exemple pour l'art. 2.5°, a : Lors d'une visite dans un point de vente, le professionnel donne de l'assistance au voyageur par la sélection séparée et le paiement séparé de **2 ou plusieurs services de voyage** auprès de prestataires de service de voyage différents.

Ce sera aussi le cas lorsque le professionnel en ligne facilite, pendant une prise de contact, la sélection séparée et le paiement séparé par le voyageur de deux ou plusieurs services de voyage auprès de prestataires de service de voyage différents.

Par exemple, un voyageur se rend chez un détaillant et celui-ci l'aide à choisir un hôtel. L'hôtel est payé. Ensuite, le détaillant aide le voyageur à choisir un vol, qui est ensuite payé séparément.

Exemple pour l'art. 2.5°, b : Lorsqu'un 2^e service de voyage est réservé plus tard auprès d'un autre professionnel et que cette réservation a été facilitée de manière ciblée par le professionnel en ligne avec qui le voyageur a conclu le premier contrat. Le deuxième contrat doit être conclu dans les 24 heures après la confirmation de la première réservation.

Ne sont pas considérés comme des prestations de voyages liées :

Les services de voyage que le voyageur réserve indépendamment, souvent à des moments différents, même si cela est pour le même voyage ou les mêmes vacances.

1.4. Qu'est-ce qu'un voyageur ?

1.4.1. Art. 2, 6° : voyageur

6° voyageur : **toute personne** cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu ;

1.4.2. Exemples

La notion de voyageur **est large** et vise non seulement le consommateur (personne physique qui agit à des fins qui tombent en dehors de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) mais aussi les entreprises, professionnels, dont les titulaires de professions libérales, indépendants ou personnes physiques, qui réservent un voyage professionnel ou de service par les mêmes canaux de réservation.

1.5. Qu'est-ce qu'un professionnel ?

Art. 2, 7° : professionnel

7° professionnel : toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente loi, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage ;

8

1.6. Qu'est-ce qu'un organisateur ?

Art. 2, 8° : organisateur

8° organisateur : un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au 2°, b.5) ;

1.7. Qu'est-ce qu'un détaillant ?

Art. 2, 9° : détaillant

9° détaillant : un professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur ;

2. Principes de la loi

2.1. Qui tombe sous l'application de la loi ?

La loi est d'application pour les « professionnels ». La définition de ce terme se trouve sous le point 1.5. Il s'agit de personnes physiques ou morales qui, dans le cadre de leurs activités participent de manière durable à la vie économique, interviennent dans des voyages à forfaits, des prestations de voyages liées et dans des prestations de services aux fins qui entrent dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Ce terme est en parfaite concordance avec le terme « vendeur » repris dans la précédente loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages. Quand, suite à l'analyse de toutes les circonstances de fait, il est décidé qu'une personne intervient ou qu'une organisation intervient comme « professionnel », la loi est d'application sous réserve de l'exception prévue sous le point 2.2.

2.2. Exception sur la base de l'article 4, 2°

Article 4 : exceptions au champ d'application. Les exceptions définies à l'article 4, 2° :

2° aux voyages à forfait proposés et aux prestations de voyage liées facilitées, à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement ;

- **Le considérant 19 de la [directive \(UE\) 2015/2302](#) du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 précise** « Puisque la nécessité de protéger les voyageurs est moindre en cas de déplacement de courte durée, et afin d'éviter de faire peser une charge inutile sur les professionnels, les voyages de moins de 24 heures qui ne comprennent pas d'hébergement, ainsi que les forfaits ou prestations de voyage liées proposés ou facilités à titre occasionnel et dans un but non lucratif et uniquement pour un groupe limité de voyageurs, devraient être exclus du champ d'application de la présente directive. *Pourront ainsi être concernés, par exemple, les voyages organisés quelques fois par an au maximum par des associations caritatives, des clubs sportifs ou des écoles au profit de leurs membres, sans qu'ils soient proposés au grand public.* Des informations appropriées sur cette exclusion devraient être rendues publiques afin que les professionnels et les voyageurs puissent être dûment informés que ces forfaits ou ces prestations de voyage liées ne sont pas couverts par la présente directive. »

9

Pour rappel, il faut en premier lieu se demander s'il s'agit d'un organisateur, d'un détaillant ou d'un « facilitateur » d'une prestation de voyage liée afin de savoir si les dispositions légales s'appliquent. Si tel est le cas, il est important de vérifier si les conditions d'application de l'exception à la loi sont remplies.

Il y a 3 conditions pour qu'il y ait **exclusion** du champ d'application. Les **3 conditions sont cumulatives** et d'interprétation stricte :

- **à titre occasionnel** (ne peut être permanent/fréquent) ;
Cette condition est plus difficile à généraliser, cela dépendra du nombre de voyages organisés. On ne pourra jamais donner un chiffre précis et fixe. L'exposé des motifs donne l'exemple d'un voyage de dernière année organisé par une école uniquement pour ses élèves et les accompagnateurs nécessaires ([exposé des motifs de la loi](#), page 26).

- **dans un but non lucratif** (= ne viser aucun bénéfice dépassant les coûts) ;
Cette condition ne semble pas poser de problème dans la majorité des cas.
- **groupe limité de voyageurs.**
Cette condition est remplie, semble-t-il, si on considère que le voyage n'est proposé qu'à un groupe-cible. Ce « groupe-cible » doit être clairement identifié et circonscrit et doit répondre à l'objet social de l'organisation. Des exemples peuvent être : le voyage est uniquement proposé aux plus démunis qui bénéficient d'une aide CPAS, aux handicapés, etc. dans le but de leur permettre de voyager, etc. [L'exposé des motifs de la loi](#) (page 26) indique « que ce sont par exemple les voyages que des associations caritatives, des clubs sportifs ou des mouvements de jeunesse organisent et... qui ne sont pas offerts au grand public. »

Les 3 conditions cumulatives doivent être appréciées *au cas par cas*. L'appréciation doit avoir lieu de façon *stricte*. L'appréciation finale revient aux cours et tribunaux. L'interprétation fournie ici l'est uniquement à titre indicatif.

Les conditions doivent toujours être analysées **avec bon sens et en tenant compte des circonstances**. Il faut prendre en considération la **proportionnalité**, surtout dans le cadre des activités des professionnels, l'objectif de l'association, la publicité ayant eu lieu autour des activités et le nombre de voyageurs effectifs. Les activités doivent être examinées en fonction de l'« esprit » et des objectifs de l'association ou du groupe, par ex. : Est-il question de concurrence entre l'activité organisée par l'association/le groupe et l'activité organisée par une agence de voyages ?

- **Si l'exclusion est d'application, la loi n'est pas applicable.**
- **Si l'exclusion n'est pas applicable, la loi est d'application.**

Pour que la loi soit applicable, il faut tout d'abord qu'il s'agisse de la vente de voyages à forfait ou de prestations de voyages liées, par un professionnel. Une simple « aide » ou « assistance » n'entre pas dans le champ d'application. Les éléments de la définition de « professionnel » doivent aussi être respectés.

Selon le cas, on sera considéré comme un :

- **organisateur et/ou détaillant de voyages à forfait ;**
- **organisateur et/ou détaillant de prestations de voyage liées ;**
- **organisateur et/ou vendeur de services de voyage visés à l'article 2, 1°.**

2.3. Application de la loi pour un voyage à forfait

Pour pouvoir parler de voyage à forfait, il est toujours exigé qu'il y ait une combinaison d'au moins deux sortes différentes de services de voyage pour le même voyage ou séjour de vacances. Ainsi, il ne sera pas question de voyage à forfait lorsqu'un voyageur réserve pour sa période de vacances des hôtels différents dans une région déterminée, sans qu'il soit réservé un autre service de voyage. Un billet d'avion combiné avec une nuit d'hôtel, un ticket de train combiné avec la location d'une voiture ou une nuit d'hôtel combiné avec un autre service touristique tel que la réservation d'un spectacle, sont des exemples de combinaisons qui font naître un voyage à forfait si les autres conditions reprises dans la définition sont remplies.

2.3.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 54)

L'organisateur et le détaillant doivent s'assurer contre leur insolvabilité, pour le remboursement de tous les paiements déjà effectués par le voyageur dans la mesure où les services ne sont pas exécutés en raison de leur insolvabilité (art. 54) ;

Art. 54. Les organisateurs et les détaillants établis en Belgique fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom **dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de leur insolvabilité.** Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs et les détaillants fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du voyage à forfait peut être proposée.

2.3.2. Obligations d'information (art. 5 à 7 inclus)

Tant l'organisateur que le détaillant sont soumis à une obligation d'information (art. 5 à 7 inclus) ;

La phase précontractuelle est la phase de négociation préalable à la conclusion effective du contrat de voyages.

Art. 5. § 1er. L'organisateur ainsi que le détaillant, lorsque les voyages à forfait sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard au moyen du formulaire pertinent figurant à l'annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait, les informations mentionnées ci-après :

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, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, 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, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant informent le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) la situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement 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 ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs numéros téléphoniques et, s'il y a lieu, leurs adresses courriel ;

3° le prix total du voyage à forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite visée à l'article 31, § 1er, 1°, précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° 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 du pays de destination ;

7° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ou, le cas échéant, de frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur, conformément à l'article 29 ;

8° des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

§ 2. Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant à l'annexe I, partie B, et les informations qui sont énumérées au paragraphe 1er, 1° à 8°.

12

Art. 6. En ce qui concerne les voyages à forfait visés à l'article 2, 2°, alinéa 1er, b.5), l'organisateur et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations visés à l'article 5, § 1er, 1° à 8°, dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent respectivement. L'organisateur fournit en même temps les informations standard au moyen du formulaire figurant à l'annexe I, partie C.

Art. 7. Les informations visées aux articles 5 et 6, sont fournies d'une manière claire, compréhensible et apparente. Les informations fournies par écrit sont lisibles.

2.3.3. Exécution du contrat (art. 33)

Seul l'organisateur et, dans certains cas, le détaillant est/sont responsable(s) de l'exécution du contrat (art. 33) ;

Art. 33. 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.

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 en vertu du présent chapitre, sections 1 à 4, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdites sections.

2.4. Application de la loi pour les prestations de voyage liées

2.4.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 65)

Le professionnel qui facilite des prestations de voyage liées doit rembourser tous les montants reçus du voyageur en cas d'insolvabilité (art. 65) ;

Art. 65. Les professionnels facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de leur insolvabilité. Si ces professionnels sont responsables du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs. Les articles 55 à 64, s'appliquent mutatis mutandis.

2.4.2. Obligations d'information (art. 66)

Le professionnel qui facilite une prestation de voyage liée est soumis à une obligation d'information (art. 66) ;

Art. 66. Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un État membre mais dirige par tout moyen ces activités vers la Belgique, **mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur :**

- 1° **ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux voyages à forfait au titre de la présente loi et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service, et**
- 2° **bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité** conformément à l'article 65.

Afin de se conformer au présent article, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du **formulaire standard correspondant figurant à l'annexe II** ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires figurant dans ladite annexe, il fournit les informations qui y figurent.

2.4.3. Exécution du contrat (art. 67)

Le professionnel qui facilite les prestations de voyage liées est responsable de l'exécution du contrat (art. 67) ;

Art. 67. Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux articles 65 et 66, les droits et obligations prévus aux articles 16 à 18, 29 à 32, 33, alinéa 1er, 34 à 44 et 47 à 52 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

2.5. Application de la loi pour les services de voyage visés à l'art. 2, 1°

2.5.1. Protection en cas d'insolvabilité (art. 72)

L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément des services de voyage, **fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs ou en leur nom, pour le cas où le service de voyage concerné n'est pas fourni en raison de son insolvabilité.** (art. 72) ;

Art. 72. L'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire des services de voyage, fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs ou en leur nom, pour le cas où le service de voyage concerné n'est pas fourni en raison de son insolvabilité.

2.5.2. Obligations d'information (art. 71)

L'obligation d'information incombe à l'organisateur ou au détaillant qui vend séparément, en tant qu'intermédiaire, un des services de voyage visés à l'article 2, 1° (art. 71) :

Art. 71. Sans préjudice des obligations d'information visées au livre VI du Code de droit économique, l'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un des services de voyage visé à l'article 2, 1°, informe le voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de service de voyage, de façon claire, compréhensible et apparente :

- 1° de la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité, conformément à l'article 72 ;
- 2° du nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, le nom de l'autorité compétente désignée par l'État membre concerné à cette fin et ses coordonnées

2.5.3. Exécution du contrat (art. 73)

Art. 73. Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande.

14

3. Applications pratiques

3.1. Définitions

3.1.1. L'enseignement et l'apprentissage d'un sport dispensés à des enfants par des formateurs diplômés sont-ils considérés comme un service touristique ?

Un service touristique est considéré comme un service de voyage en application de l'article 2, 1° de la loi s'il ne fait pas partie intégrante d'un autre service de voyage au sens des a), b) et c) de la loi.

Ne sont donc pas des services touristiques/de voyage l'accès pour tous les invités à des installations sur place telles que la piscine, le sauna, l'espace wellness ou la salle de sport de l'hôtel ou du complexe.

Lorsqu'un élément fait partie intégrante d'un autre service de voyage, cela ne sera pas considéré comme un service touristique distinct. Par exemple, quand des cours de sport font indissociablement partie du séjour dans un camp/centre sportif, ils ne doivent pas être considérés comme un service touristique distinct.

3.1.2. Lorsqu'une haute école organise un stage à l'étranger pour des étudiants et s'occupe aussi bien de l'hébergement que du contrat avec l'entreprise de stage, s'agit-il alors d'un voyage à forfait ?

Pour que la combinaison incluant l'hébergement au sens de l'article 2, 1°, a) puisse être considérée comme un voyage à forfait, l'hébergement ne peut avoir un objectif résidentiel¹. Dès lors, s'il s'agit d'un séjour plus long, il ne pourra être question d'un voyage à forfait. En outre, la mise en relation avec une entreprise de stage ne peut être considérée comme un « autre service touristique » au sens de l'article 2, 1°, d).

3.1.3. Est-il possible de donner des exemples spécifiques de voyages à forfait ?

Les principes sont :

- ✓ La première question à se poser est de savoir si c'est un professionnel qui agit. Art. 2, 7° de la loi : « *Professionnel : toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente loi, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage* »

La forme de la personne morale n'a aucun impact, pas plus que le but lucratif. Il suffit donc que la personne exerce une activité économique de façon durable. Il convient donc de voir au cas par cas s'il en est ainsi. S'il ne s'agit pas d'un professionnel, il n'est donc pas nécessaire de voir s'il relève ou non des exceptions de la loi relative aux voyages à forfait.

Exemple : un détaillant vend des coffrets cadeaux, comprenant des voyages à forfait composés par ce même détaillant à partir de services de voyages : il est donc considéré comme un professionnel et joue le rôle d'organisateur.

- ✓ S'il s'agit d'un professionnel qui vend des voyages à forfait ou des prestations de voyage liées, il faut se poser la question de savoir s'il entre dans les conditions pour bénéficier des exceptions. Si l'exclusion est d'application, la loi ne s'applique pas.
- ✓ Si l'exclusion n'est pas applicable, la loi est d'application et le professionnel doit se positionner pour dire ce qu'il vend : un voyage à forfait ou une prestation de voyage liée.
- ✓ Le voyage à forfait est défini de manière très détaillée, en énumérant les différentes hypothèses. La définition se fonde sur des critères qui portent principalement sur la manière dont les services de voyage sont présentés ou achetés.
- ✓ Il peut y avoir voyage à forfait, que le voyage ait été réservé dans un point de vente physique ou en ligne. Il est toujours exigé qu'il y ait une combinaison d'au moins 2 sortes de services de voyage pour le même voyage ou séjour de vacances. Les services doivent être choisis avant que le voyageur n'accepte de payer : au moins

¹ Il ne doit pas s'agir du domicile ou de l'adresse de résidence longue durée du voyageur comme l'hébergement dans le cadre de formations linguistiques de longue durée ou d'un programme d'échange de longue durée pour étudiants.

2 services de voyage doivent être choisis avant la fin de la procédure de réservation mais les paiements peuvent être séparés. Il suffit qu'il y ait un accord de payer, même si le paiement n'a pas encore effectivement eu lieu. Accepter de payer peut donc vouloir dire que le voyageur paie effectivement ou qu'il a donné son accord pour qu'il ait par après débit d'une carte de crédit.

- ✓ De même si un autre service touristique est ajouté par la suite, ça ne sera jamais un voyage à forfait. (voir plus loin 3.1.4.7)

3.1.4. Que faut-il entendre par « non essentiel » ?

Quelques exemples concrets sont donnés ci-dessous afin d'apporter une réponse spécifique.

Lorsque d'autres services touristiques sont combinés avec un autre service de voyage (transport de passagers ou hébergement ou location de véhicules à moteur), s'agira-t-il toujours d'un voyage à forfait ?

Dans 3 cas, il s'agira d'un voyage à forfait, lorsque l'autre service touristique :

- ✓ représente une partie significative de la valeur de la combinaison ;
- ✓ est annoncé comme une caractéristique essentielle de la combinaison ;
- ✓ forme une caractéristique essentielle de la combinaison.

Quand un autre service touristique représente-t-il une partie significative de la valeur de la combinaison ?

16

D'après les considérants de la directive, l'autre service touristique représente une part significative de la valeur du voyage à forfait, lorsqu'il **correspond à au moins 25 % de la valeur totale**.

Par exemple, un voyageur réserve un hôtel pour une valeur de 200 euros. Une station thermale est attachée à cet hôtel. Le voyageur réserve également à l'avance une cure de soins de beauté pour une valeur de 100 euros. Les soins de beauté sont un autre service touristique qui représente dans ce cas plus de 25 % de la valeur du forfait.

Quand dit-on qu'un autre service touristique est annoncé comme une caractéristique essentielle de la combinaison ?

Cela peut être **le cas d'une agence de voyage qui organise un voyage en vue de la participation à une manifestation déterminée** comme avec un match de foot ou une exposition.

Par exemple, un voyage est organisé avec comme thème la Biennale de Venise. Les tickets d'accès sont alors un autre service touristique qui est annoncé comme une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances. Cette combinaison est considérée comme un voyage à forfait si les autres conditions de la définition sont remplies.

Quand un autre service touristique est-il une caractéristique essentielle de la combinaison ?

Un autre service touristique constitue une caractéristique essentielle de la combinaison s'il est tellement essentiel/important pour le voyageur que le voyage n'aurait pas lieu sans ce service.

Par exemple, un voyageur se rend chez un détaillant parce qu'il veut assister à un match de football à Berlin. L'agence de voyage réserve alors le ticket pour le match de football. A côté

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

de cela, l'hébergement est aussi réservé. La combinaison forme un voyage à forfait car le ticket pour ce match de football est un autre service touristique qui forme une caractéristique essentielle du voyage et ceci indépendamment de la valeur du ticket pour le match.

Comment un organisateur ou un détaillant sait-il qu'un autre service touristique est considéré par le voyageur comme essentiel ?

Le voyageur doit en informer l'organisateur ou le détaillant au préalable, d'autant plus si ce service de voyage représente seulement une petite partie de la valeur du voyage.

Quand un autre service touristique ne forme-t-il pas une caractéristique essentielle de la combinaison ?

C'est le cas lorsque **le voyage sera de toute façon réservé sans cet autre service touristique.**

Par exemple, un voyageur réserve cinq nuits d'hôtel à Vienne pour une valeur de 700 euros. L'agence de voyages indique la possibilité d'assister à un spectacle d'opéra pendant le séjour. Le voyageur marque son accord pour que l'agence de voyages réserve pour cela un ticket d'une valeur de 100 euros. Même sans cet opéra, il visiterait Vienne. Dans cet exemple, le ticket d'opéra n'est pas une caractéristique essentielle du voyage, la combinaison avec les nuits d'hôtel ne peut dès lors pas être considérée comme un voyage à forfait.

Est-ce un voyage à forfait si un autre service touristique est réservé sur place ?

Non, quand d'autres services touristiques sont ajoutés par la suite, cela ne constituera jamais un voyage à forfait.

Par exemple, un voyageur réserve un hôtel pour une valeur de 200 euros en Bavière. Après l'arrivée, il découvre qu'une station thermale est attachée à l'hôtel. Il réserve alors des soins de beauté pour une valeur de 100 euros. L'hôtel était déjà réservé sous forme de service de voyage autonome. Comme les soins de beauté n'ont été ajoutés qu'ultérieurement, cela ne sera pas considéré comme un voyage à forfait.

3.1.5. Dès que l'on organise un type de voyage à forfait, est-on considéré comme un organisateur de voyages à forfait dans tous les cas, ou cela dépend-il à chaque fois de ce que l'on offre ?

Pour être un organisateur ou un détaillant au sens de la loi, il faut non seulement élaborer (organisateur) ou vendre (détaillant) des voyages à forfaits, mais il faut aussi et avant tout être un professionnel. Il faut donc exercer une activité commerciale de manière habituelle.

Si une association organise un voyage 2 à 3 fois l'an, on ne l'assimilera pas à une activité économique durable. De toute façon, organiser une activité unique ne peut jamais avoir pour conséquence que l'organisateur soit considéré comme un professionnel. Et même si l'on est un professionnel et que l'on organise une seule fois un voyage à forfait (par ex. : en plus de la simple location d'un hébergement), on peut alors relever des exceptions si les 3 conditions sont remplies (à titre occasionnel, sans but lucratif et pour un groupe limité).

3.1.6. Imaginons qu'un centre de séjour pour jeunes loue l'hébergement (service de voyage 1) et mette également sur son site internet un lien vers, par exemple, un loueur de vélos (service de voyage 2). Cela sera-t-il considéré comme une prestation de voyage liée ?

Cela dépend des activités : sont-elles facilitées ou non, ont-elles lieu dans les bâtiments et en utilisant les infrastructures du centre pour jeunes ou non, etc. Le centre de séjour pour jeunes peut être considéré comme un organisateur qui élabore des voyages à forfait et les vend ou les met en vente, soit directement, soit avec ou en passant par un autre professionnel.

Ne seront pas considérés comme des prestations de voyage liées, les services de voyage que le voyageur réserve indépendamment, souvent à des moments différents, même s'il le fait dans le cadre du même voyage ou des mêmes vacances.

3.1.7. Si un centre pour jeunes dispose lui-même de 20 vélos tout-terrain que le groupe peut aussi louer pendant le séjour, s'agit-il automatiquement d'un second service de voyage (en plus de l'hébergement) ou cela dépend-il du mode de communication et de réservation ?

Si les vélos tout-terrain sont inclus dès le départ dans le prix, on pourrait, en fonction du cas, estimer qu'ils font partie des installations sur place. Il n'y a pas de « facilitation » spécifique et la loi ne sera donc pas applicable.

3.1.8. Si un projet est subventionné afin que cinq centres de séjour pour jeunes encouragent les groupes logeant sur place à opter pour la mobilité durable et qu'un site web est également développé et inclut des liens vers les horaires des sociétés de transport en commun, et que l'attention est aussi attirée sur des locations bon marché de vélos, est-ce que ces liens sont autorisés ? Si oui, ces pratiques seront-elles considérées comme une prestation de voyage liée ?

Si le lien vers les sites des sociétés de transport en commun est purement informatif, on pourrait considérer qu'il ne s'agit pas d'une prestation de voyage liée. Ceci n'empêche par exemple pas que le centre de séjour pour jeunes ait pu négocier un tarif avantageux pour les occupants. Par contre, si un lien est établi entre le centre pour jeunes et le loueur de vélos, pour ce qui concerne la location d'un vélo, il s'agit d'une prestation de voyage liée.

3.1.9. Un centre de tourisme subventionne des exploitants socio-touristiques qui offrent des solutions de mobilité abordables à leurs groupes cibles. Un centre pour jeunes qui, dès lors, aurait négocié un tarif avantageux avec un loueur d'autocars et proposerait gratuitement cette possibilité aux groupes, ne pourrait donc plus le faire ?

Dans ce cas-ci, le centre pour jeunes peut être considéré comme un professionnel. Ceci doit être examiné au cas par cas.

3.1.10. Si un centre pour jeunes propose un package de classe verte (nuits, repas, activités) et que ce package est vendu à d'autres organisations qui relèvent de l'exception puisque le groupe est limité, que le but lucratif est inexistant ou limité et que c'est à titre occasionnel, est-ce couvert par la directive étant donné qu'il n'y a aucune vente directe aux consommateurs ?

Il ne faut pas oublier qu'un **voyageur** peut être aussi bien une **personne physique que morale**.

Art. 2, 6° voyageur : toute **personne** cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu ;

Il ne s'agit pas seulement de la personne qui conclut le contrat mais aussi de celle qui a le droit de voyager sur la base d'un contrat déjà conclu. Par exemple, si un employeur réserve un voyage pour l'employé qui voyagera effectivement, tant l'employeur que l'employé sont des voyageurs, même si l'employé ne paie pas. Dans une école, les élèves seront donc considérés comme des voyageurs et donc, dans un centre pour jeunes, ce sont les jeunes qui voyagent et qui sont considérés comme « voyageurs » au sens de la loi.

3.1.11. Plus de 100 centres de séjour pour jeunes en Flandre sont loués via la centrale de réservation d'un stakeholder issu de la société civile. Il s'agit de maisons exploitées par des particuliers ou par des ASBL n'ayant aucun lien avec le stakeholder. Ce stakeholder n'intervient que pour la promotion et le suivi des paiements et facture pour cela une commission de 10 %. Il peut donc être considéré comme un détaillant d'un service de voyage (c.-à-d. la location d'un hébergement). Cela a-t-il des conséquences ?

Cela n'a aucune conséquence tant qu'il n'y a pas d'organisation régulière d'un voyage à forfait.

3.1.12. Imaginons qu'un stakeholder issu de la société civile n'ait aucune assurance insolvabilité et que l'hôtel avec lequel il travaille tombe en faillite. Les participants ont-ils perdu leur argent et qui va les rembourser ?

Cela dépend si le stakeholder est considéré comme l'organisateur du voyage ou non. Si oui, c'est lui qui doit payer (cela relève de sa responsabilité en tant qu'organisateur de voyage : soit offrir une alternative, soit rembourser). Si non, c'est comme si le voyageur avait réservé directement à l'hôtel (pour l'instant, il en va de même pour les détaillants : après la réservation, il n'y a un contrat qu'entre l'hôtel et le voyageur, et si l'hôtel tombe en faillite, le voyageur n'a aucun recours).

3.2. Exception sur la base de l'article 4, 2°

3.2.1. Première condition : à titre occasionnel

A quel niveau faut-il examiner le titre « occasionnel » ? Certains stakeholders de la société civile organisent une à deux fois par an un voyage mais ceci ne constitue qu'une de leurs activités et pas leur activité principale.

Les 3 conditions pour bénéficier de l'exclusion de l'article 4, 2°, de la loi doivent être examinées par rapport au professionnel qui propose le voyage à forfait ou la prestation de voyage liée. On peut parler d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle dès qu'une activité est exercée régulièrement (pas à titre occasionnel) et qu'il y a un certain niveau d'organisation (participation durable à la vie économique). Concrètement, il s'agit d'examiner le type d'activité exercée par le professionnel.

Dans le cadre de la loi, est-il possible de développer quelques exemples afin d'aider à évaluer le caractère occasionnel ou non ?

Quelques exemples figurent ci-dessous mais les interprétations sont uniquement indicatives. L'appréciation finale revient aux cours et tribunaux.

- ✓ Le comité de gestion scolaire A, qui compte une seule école (enseignement primaire), organise chaque année une semaine de classe verte pour une seule classe.
⇒ A titre occasionnel
- ✓ Le comité de gestion scolaire B, qui compte une seule école (enseignement primaire), organise une fois par an, pour différentes classes en même temps, un voyage de plusieurs jours lors duquel les différentes classes séjournent à des endroits différents.
⇒ A titre occasionnel
- ✓ Le comité de gestion scolaire C, qui compte une seule école (enseignement primaire), organise chaque année, pour plusieurs classes, différents voyages de plusieurs jours à différents moments.
⇒ A titre occasionnel, si plusieurs jours à la mer mais avec différentes classes
- ✓ Le comité de gestion scolaire D, qui compte plusieurs écoles (enseignement primaire), organise chaque année, pour une seule classe de chaque école (ensemble ou séparément), une semaine de classe verte.
⇒ A titre occasionnel
- ✓ Le comité de gestion scolaire E, qui compte plusieurs écoles (enseignement primaire), organise chaque année, pour différentes classes de plusieurs écoles, un voyage de plusieurs jours lors duquel les différentes classes séjournent à des endroits différents.
⇒ A titre occasionnel
- ✓ Le comité de gestion scolaire F, qui compte plusieurs écoles (enseignement primaire), organise, pour différentes classes de différentes écoles, différents voyages de plusieurs jours à différents moments.
⇒ Pas à titre occasionnel

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

- ✓ Sections « Langues modernes » qui partent deux jours à Cologne et Bonn en quatrième année, puis à Londres en cinquième...
 - ⇒ A titre occasionnel
- ✓ Voyage de rhéto, soit au même endroit pour tous les élèves, soit à différents endroits avec possibilité de choix.
 - ⇒ A titre occasionnel

3.2.2. Deuxième condition : dans un but non lucratif

S'il s'avère que l'estimation était trop haute et qu'il reste finalement un excédent financier, la plupart des comités de gestion scolaire appliqueront une politique de remboursement via laquelle le surplus des participations est reversé aux élèves ayant payé. Nous nous demandons si un comité de gestion scolaire qui suit une telle politique, et la communique ou non au préalable aux participants au voyage, remplit la condition « dans un but non lucratif » ? Quid si le « surplus » est investi dans le fonctionnement de l'école : remplit-on aussi cette condition « dans un but non-lucratif » ?

La définition de « professionnel » vient de la directive et n'exige pas qu'il doive y avoir une intention de faire du profit. De plus, le fait que l'on soit organisé ou structuré « dans un but non lucratif » (non profit) n'est pas pertinent. Pour parler d'activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, il suffit d'exercer une telle activité de manière régulière (non occasionnelle) et qu'il y ait un certain niveau d'organisation.

Les institutions publiques peuvent donc, en fonction des circonstances, être qualifiées de « professionnels » quand elles exercent des activités commerciales.

Il faut vérifier si le professionnel **cherche effectivement à tirer un bénéfice**. Le profit peut être direct ou indirect. **Si l'on couvre seulement les coûts, on peut alors en conclure qu'il n'y a pas de but lucratif**. Toutefois, une estimation a souvent lieu au préalable. De telles estimations ne seront jamais exactes à 100 %. **S'il reste un peu d'argent ou qu'un bénéfice minime est enregistré, la condition « dans un but non lucratif » est tout de même respectée**, à condition que ce surplus ne soit pas réalisé de façon systématique et volontaire. Il est impossible de donner des chiffres précis, il peut y avoir un petit solde net mais il doit rester limité (juste supérieur aux coûts).

3.2.3. Troisième condition : un groupe limité

Qu'est-ce qu'un « groupe limité » ? La plupart du temps, les voyages des sections concernent des groupes de 20 à 40 personnes et sont généralement réservés aux membres mais il arrive que les conjoints puissent participer ou que le voyage soit accessible au grand public lorsque, par exemple, les 20 places prévues n'ont pas été réservées en interne.

Avant toute chose, il faut vérifier si l'organisation intervient en tant que « professionnel » ; dans la négative, elle ne pourra pas être considérée comme « organisateur de voyages ou détaillant ».

Cette condition de « groupe limité » sera examinée au cas par cas. Cette condition sera remplie si le voyage est proposé uniquement à un groupe spécifique de voyageurs. Ce groupe doit être clairement et suffisamment identifiable et circonscrit. Pour parler de groupe spécifique, il ne faut pas se limiter nécessairement aux membres mais le groupe participant doit adhérer à l'objectif commun de l'organisation. Par exemple, un voyage est proposé aux plus démunis, aux moins valides, etc., avec comme objectif de leur permettre de voyager. Dans

l'exposé des motifs (page 26), il est écrit que « ce [...] sont par exemple les voyages proposés par des associations caritatives, des clubs sportifs ou des mouvements de jeunesse...et qui ne sont pas offerts au grand public. »

Lorsque le voyage est proposé au grand public, quel que soit le participant et s'il n'y a aucun lien avec l'objectif commun de l'organisation alors, il n'est plus question d'un « groupe limité de voyageurs » (cf. considérant 19). Une indication peut être l'offre à certains membres. Le simple fait d'utiliser les techniques de communication modernes, comme les médias sociaux, pour faire connaître l'offre, peut être une indication que l'on vise le grand public mais ne conduit pas automatiquement à cette conclusion : toutes les circonstances doivent être prises en compte pour juger, comme par exemple les critères de participation.

Selon les circonstances, on pourra tenir compte de la qualité de « membre » même si l'association compte 150 membres. Il est aussi possible qu'un groupe soit large mais qu'un autocar ne soit affrété qu'une fois par an pour 50 personnes afin d'atteindre ainsi leur objectif. Les accompagnants nécessaires au voyages peuvent aussi être inclus dans la notion de « groupe restreint ».

Un voyage ne peut donc pas être proposé au grand public, mais il peut faire l'objet d'une communication publique afin d'atteindre le groupe-cible adéquat.

21

22

Imaginons qu'une agence de petite envergure soit créée par des organisations et soit ouverte 1 à 2 fois par semaine et où – principalement – des bénévoles donnent des informations sur les offres de loisirs et de vacances spécifiques pour les personnes ayant un budget minimal. Ces agences accompagnent leurs « clients » dans la réservation d'un voyage mais le paiement est directement effectué auprès des prestataires de vacances. Sous quelle catégorie tombe cette pratique ?

Il n'est pas question d'organisation ou de vente au détail ni de prestation de voyage liée.

3.3. Dans le champ d'application de la loi

3.3.1. Imaginons qu'un stakeholder de la société civile relève du champ d'application de la loi et, pendant des vacances traditionnelles au ski, doive se rabattre sur un autre domaine skiable en raison de l'absence de neige. Les participants peuvent-ils réclamer une indemnité ?

Il faut communiquer clairement à l'avance mais cela doit en fait être une option lorsqu'un élément significatif du voyage est modifié, le voyageur doit donc pouvoir choisir de refuser la solution alternative et de récupérer son argent.

3.3.2. Imaginons qu'un stakeholder de la société civile relève du champ d'application de la loi et qu'en raison d'un cas de force majeure (tempête), il soit impossible de skier sur le domaine ?

Si, en raison des conditions climatiques, il s'avère impossible de skier (pas toujours à cause d'une tempête, parfois il peut y avoir trop ou pas assez de neige), les voyageurs ne pourront réclamer une indemnisation. En effet, l'organisateur n'est pas responsable du temps (l'ensoleillement n'est pas davantage garanti dans les régions chaudes), il s'agit d'un risque connu lié à l'activité choisie (pas une circonstance imprévue et inévitable, voir article 2, 12°).

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Toutefois, si l'intégralité du voyage est compromise, par ex. s'il est impossible d'atteindre l'hôtel/la résidence ou si le domaine est évacué, l'organisateur est alors bien responsable et devra procéder à un remboursement et, éventuellement, au rapatriement.

3.4. Hors du champ d'application de la loi

3.4.1. Imaginons qu'un stakeholder de la société civile organise annuellement des centaines de voyages commerciaux et de presse gratuits pour les participants, relève-t-il alors du champ d'application de la loi ? Qui est responsable de l'exécution ? Est-ce le stakeholder de la société civile ou celui qui exécute le service de voyage ?

Il ne s'agit pas d'une vente puisqu'aucun paiement n'a lieu. La loi n'est dès lors pas applicable.

Il existe une responsabilité contractuelle entre le stakeholder de la société civile et les prestataires du service de voyage, ils doivent exécuter ce qui a été promis.

3.4.2. Imaginons qu'un stakeholder de la société civile relève du champ d'application de la loi et qu'en raison d'un cas de force majeure (tempête), il soit impossible de skier sur le domaine. Les conditions générales du domaine skiable stipulent que le prix du ticket ne sera pas remboursé. Que peut alors faire le stakeholder ?

Il s'agit d'une relation B2B, qui n'est pas réglementée par cette loi. Le problème relève de la responsabilité contractuelle.

Cette problématique est également présente si les voyageurs réservent directement.