



**CENTRE EUROPÉEN  
DES CONSOMMATEURS**  
**Luxembourg**  
2A, rue Kalchesbrück  
L-1852 Luxembourg  
Tél. : (+352) 26 84 64-1  
Fax : (+352) 26 84 57 61  
**info@cecluxembourg.lu**  
**www.cecluxembourg.lu**

## **FICHE INFO VOYAGES A FORFAIT - BELGIQUE –**

Lorsque l'on fait appel à une agence de voyage ou un tour-opérateur en Belgique pour organiser ses vacances, comment cela fonctionne-t-il ?

Le voyage organisé est réglé par la loi belge du 16/02/94 « régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages ».

### **QU'EST-CE QU'UN VOYAGE ORGANISÉ ?**

Pour être considéré comme tel et être couvert par la loi, un voyage organisé doit comporter au moins deux prestations, le plus souvent le transport et le logement (ex. : vol + hôtel).

### **INFORMATION DU VOYAGEUR**

L'information fournie dans la brochure ne peut pas être trompeuse (ex. : hôtel avec piscine) et doit être complète. Cette information engage l'organisateur.

L'organisateur doit informer le voyageur avant le départ sur les documents administratifs requis, les conditions du contrat et les assurances, et doit, 7 jours avant le départ sauf pour les « last minute », renseigner le voyageur sur les horaires, les escales, la place du voyageur etc., mais également lui fournir les coordonnées du représentant local à contacter en cas de problème.

Lors de la réservation, l'organisateur doit donner au voyageur un bon de commande puis une confirmation de réservation dans les 21 jours, à défaut de quoi le voyageur pourra être remboursé.

Le bon de commande doit mentionner différents éléments : date, coordonnées, ... mais peut faire simplement référence à une brochure si les informations s'y trouvent.

### **MODIFICATION DU PRIX**

Le prix ne peut en principe pas être révisé sauf au plus tard 20 jours avant départ si le contrat le prévoit, et uniquement pour des questions de taux de change, coût du carburant, taxes etc. En cas d'augmentation de plus de 10%, le voyageur peut résilier son contrat.

### **PAIEMENT DU SOLDE**

Le paiement du solde ne peut être exigé que lorsque le voyageur a reçu la confirmation du voyage.

## **MODIFICATION DU CONTRAT**

L'organisateur doit avertir le voyageur s'il apparaît avant le départ qu'un des éléments essentiels du contrat ne pourra pas être exécuté. Le voyageur peut alors résilier son contrat sans pénalité ou accepter une offre de voyage modifiée. Une indemnisation complémentaire est possible sauf si l'organisateur annule le voyage parce qu'il n'y a pas assez de participants, ou en raison d'une force majeure, y-compris les cas de surréservation.

Si un des éléments essentiels du contrat ne peut pas être exécuté pendant le voyage, l'organisateur offre au voyageur des alternatives gratuites, et le dédommage éventuellement pour la différence. Si le voyageur refuse ces alternatives, il pourra être ramené à son lieu de départ et être éventuellement indemnisé.

## **ANNULATION PAR LE VOYAGEUR**

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment mais devra indemniser l'organisateur, au maximum à hauteur de la valeur du voyage. Cela signifie qu'en l'absence d'assurance-annulation, le voyageur qui annule son voyage pourra être obligé d'en payer tout de même le prix.

Le voyageur peut également céder son voyage à une autre personne avant le début du voyage. Il est donc possible de trouver une autre personne qui accepterait de partir à sa place.

## **RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR**

L'organisateur est responsable de la bonne exécution du voyage même si certaines obligations doivent être remplies par d'autres prestataires. En cas de difficulté, il doit venir en aide au voyageur. Il est également responsable de tout dommage subi par le voyageur sauf en cas de faute du voyageur lui-même ou de force majeure. Dans ces cas, l'organisateur peut mettre les frais supplémentaires à charge du voyageur.

## **RÉCLAMATION**

En cas de problème sur place, le voyageur doit le signaler par écrit le plus tôt possible et confirmer sa réclamation par courrier recommandé à son retour et au plus tard 1 mois après la fin du voyage.

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le Centre Européen des Consommateurs est financé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs.



Co-funded by  
the European Union