

## Conditions générales d'utilisation

25/07/2022

### Article 1 - Nature du Contrat

Barizza BV - IZIDOK fournira au Client, en fonction de la mission proposée et acceptée (qu'il s'agisse d'un événement, d'un webinaire ou d'une production médiatique) et/ou des activités et/ou de l'engagement conclu avec toutes les personnes compétentes, le matériel approprié, les plateformes médiatiques et les éléments similaires nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat. Barizza BV - IZIDOK utilisera son propre personnel et/ou des tiers engagés par Barizza BV - IZIDOK pour la coordination et la mise en œuvre de ses tâches à sa propre discrétion ; tout cela sans aucune relation de travail et en toute indépendance. Les parties soulignent que la convention de protection du mandant et des salariés de Barizza BV - IZIDOK ne constitue en aucun cas un motif d'application de la loi du 3 juillet 1978 sur les contrats de travail. Cette condition est indispensable pour obtenir à un consentement mutuel des parties.

### Article 2 - Renseignements et licences

Le Client s'engage à informer immédiatement Barizza BV - IZIDOK de toute difficulté susceptible de perturber l'exécution de la commande et, en cas d'événement, la coopération au moment et au lieu convenus pour le Client, et fournira à Barizza BV - IZIDOK toute information utile pouvant faciliter la coopération. Si le Client fournit un lieu LUI-MÊME (généralement Barizza - IZIDOK BV suggère un lieu au Client), alors le Client est responsable d'obtenir et de maintenir les licences, approbations ou permis nécessaires au fonctionnement de Barizza - IZIDOK BV afin qu'IZIDOK remplisse ses obligations.

### Article 3 Conditions de paiement

#### En cas d'un projet B2B :

Le client paie à Barizza BV - IZIDOK le budget proposé et accepté par le client selon les tranches suivantes :

- 50 % lors de la signature du document de réservation/accord de coopération
- 40% 1 mois avant le début de la commande ou de la production,

Si ces versements ne sont pas possibles en raison d'un début trop court pour l'événement, Barizza BV - IZIDOK préparera dans ce cas une facture de 90%.

Un règlement définitif intervient après résiliation de la commande ou livraison des productions réalisées sous forme de facture de solde.

Toutes les estimations sont en €, hors TVA, assurances complémentaires et toutes les autres taxes, droits et frais éventuels. Toutes les factures doivent être payées au plus tard à la date d'échéance indiquée sur les factures.

#### En cas d'un projet B2C :

Le client paie à Barizza BV - IZIDOK le prix final selon les tranches suivantes :

- 30 % d'avance lors de l'inscription à la conférence / évènement
- le solde restant 5 semaines avant le départ pour le congrès / évènement

En cas d'inscription dans les 5 semaines avant le départ, le montant total du congrès / évènement est dû à l'inscription-même.

En cas de non-paiement du prix total ou partiel à l'échéance, les dispositions du Livre XIX du Code économique s'appliquent et BV Barizza - IZIDOK envoie au client/fournisseur une mise en demeure gratuite afin de payer le montant dû dans un délai de 14 jours calendrier. Si le client/fournisseur ne paie pas dans ce délai, le montant dû sera majoré d'un intérêt annuel calculé au taux d'intérêt légal majoré de huit points de pourcentage tel que visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, calculé à partir du jour calendrier suivant le jour où le rappel gratuit a été envoyé au client, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de :

20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;

30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;

65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

### Article 4 - Obligation financière - sécurité - assurance

L'exécution de Barizza BV - IZIDOK au profit du Client dans l'exécution de sa commande constitue une obligation financière envers Barizza BV - IZIDOK. Le Client, qui contracte également une obligation financière envers Barizza BV - IZIDOK, confirme que sa coopération est également importante pour la bonne exécution de l'événement ou de la mission et coopérera au mieux de ses capacités avec Barizza BV - IZIDOK. Le Client veillera donc à ce que Barizza BV - IZIDOK puisse remplir ses obligations dans un environnement répondant aux exigences de sécurité et d'hygiène les plus strictes, tout en respectant les éventuelles conditions de sécurité supplémentaires communiquées au Client par Barizza BV - IZIDOK. Barizza BV - IZIDOK peut refuser de remplir une obligation convenue pour un événement ou une production si les conditions de sécurité de base et/ou supplémentaires ne sont pas remplies. Le Client est entièrement responsable des employés et agents qu'il emploie. Le Client est responsable de tous les dommages causés par une conduite négligente, inappropriée ou dangereuse de ses employés et agents lors de ou en relation avec l'événement ou la production. Si nécessaire, le Client doit vérifier personnellement si ses employés et agents sont en possession d'un permis de conduire valide ; le Client assume l'entière responsabilité à cet égard.

Barizza BV - IZIDOK veille à ce que sa responsabilité légale éventuelle en droit civil et celle de ses employés - à l'exclusion des tiers (c'est-à-dire autres que les employés de Barizza BV - IZIDOK) - soit assurée au maximum. Barizza BV - IZIDOK décline toute responsabilité pour tout dommage indirect, y compris la perte de profit. Barizza BV - IZIDOK ne sera indemnisée du dommage que s'il est signalé à Barizza BV - IZIDOK par la partie lésée dans les meilleurs délais et sur place, afin que la cause du dommage puisse être déterminée et les conséquences limitées. Le Client est conscient que Barizza BV - IZIDOK décline toute responsabilité en cas d'absence de livraison immédiate.

### Article 5 - Droits de propriété intellectuelle

5.1 Tous les droits de propriété intellectuelle (et similaires) actuels ou futurs, y compris, mais sans s'y limiter : les droits de brevet et de savoir-faire, les droits de marque et les noms de domaine, les droits d'auteur et droits voisins, les droits sur les dessins et modèles (ci-après « Droits de propriété intellectuelle ») relatifs aux concepts, scénarios, mises en situation, documents écrits, esquisses, graphiques, matériel graphique, bases de données, données, logiciels, savoir-faire ou autres œuvres créées que Barizza BV - IZIDOK utilise dans l'exécution de la commande ou crée pour les événements (ci-après « Travaux ») et qui ont déjà été développés ou n'ont pas été développés spécifiquement pour le Client, resteront la propriété exclusive de Barizza BV - IZIDOK, sauf accord contraire.

5.2 Barizza BV - IZIDOK concède au Client, avec son accord, une licence non transférable, non révisable et non exclusive de tous les droits de propriété intellectuelle de Barizza BV - IZIDOK sur les œuvres pour la durée du contrat, dans la mesure nécessaire à l'exécution de la mission pour le Client.

### Article 6 - Clause de confidentialité et de non-concurrence

6.1 Sauf stipulation contraire du présent contrat, le Client s'abstient explicitement d'utiliser les informations, services et matériels (liste non exhaustive) fournis par Barizza BV - IZIDOK dans le cadre de l'exécution du présent contrat de quelque manière que ce soit, notamment par la commercialisation ou la divulgation de quelque manière que ce soit ou la mise à la disposition de tiers d'idées, de concepts, de méthodes, de savoir-faire ou d'informations économiques et/ou financières (ci-après "informations confidentielles"). Le Client ne

fera des copies des Informations Confidentielles que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat. Le Client ne divulguera des Informations Confidentielles qu'à ceux de ses employés ou mandataires qui sont directement impliqués dans l'exécution du présent Contrat, à condition que ces employés et mandataires aient conclu un accord de confidentialité avec le Client dont les obligations de confidentialité des Informations Confidentielles sont au moins aussi strictes que les obligations contenues dans le présent Contrat. Le Client s'engage, à la demande de Barizza BV - IZIDOK, à prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour se conformer strictement aux accords de confidentialité précités avec les employés et agents du Client. Le Client s'engage à retourner les informations confidentielles à Barizza BV - IZIDOK immédiatement après la résiliation du présent contrat, quelle qu'en soit la raison, ou à les détruire à la demande expresse de Barizza BV - IZIDOK.

6.2 Le Client s'abstiendra strictement - sous réserve de l'autorisation expresse et écrite de Barizza BV - IZIDOK - de développer, directement ou indirectement, des activités similaires à celles de Barizza BV - IZIDOK, qui peuvent être considérées comme concurrentielles avec Barizza BV - IZIDOK, soit d'entrer dans le service d'un concurrent direct de Barizza BV - IZIDOK, ou de prendre une position exécutive dans la compagnie d'un concurrent direct de Barizza BV - IZIDOK, ou de collaborer avec un concurrent direct de Barizza BV - IZIDOK, ou de prendre de manière indépendante une tâche concurrente dans le domaine de l'organisation d'événements. La clause de non-concurrence s'applique dans le monde entier.

6.3 Le Client s'abstiendra strictement - sous réserve de l'autorisation écrite expresse de Barizza BV - IZIDOK - d'utiliser directement ou indirectement des employés, co-entrepreneurs, employés ou assimilés de Barizza BV - IZIDOK, que ce soit à titre indépendant ou dans le cadre d'un emploi permanent ou occasionnel.

6.4 Si le Client enfreint une ou plusieurs des dispositions des Articles 5 et 6 des présentes Conditions Générales, le Client sera tenu de verser à Barizza BV - IZIDOK une indemnité raisonnable et forfaitaire de 10 €,000 par violation, sans préjudice du droit de demander effectivement une indemnisation supplémentaire.

6.5 Les clauses 6.1, 6.3 et 6.4 du présent Contrat s'appliquent pour une période de dix (10) ans à compter de la date de résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit. La clause 6.2 du présent Contrat s'appliquera pendant une période d'un (1) an à compter de la date de résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit.

## Article 7 - Résiliation / Annulation

Le présent Contrat ne peut être résilié par l'une ou l'autre des parties que par consentement mutuel et confirmation écrite, sauf convention contraire dans le Contrat. Le Client renonce à l'applicabilité de l'article 1184 du Code civil. Si une Partie commet un manquement grave à ses obligations en vertu du présent Accord et que l'autre Partie n'y a pas remédié dans les dix (10) jours civils suivant la notification du manquement, le présent Accord peut être résilié de plein droit à la demande de l'autre Partie, sauf disposition contraire du présent accord et sans préjudice du droit de l'autre partie de réclamer des dommages-intérêts. Si le Client omet temporairement de payer les montants dus à Barizza BV - IZIDOK, ainsi qu'en cas de liquidation, de règlement judiciaire ou de faillite du Client, Barizza BV - IZIDOK a le droit de résilier le présent accord en tout ou en partie ou de résilier ou suspendre l'exécution du présent accord avec effet immédiat et sans préavis de défaut. Dans ce cas, tout ce que le client doit à Barizza BV - IZIDOK devient immédiatement dû et payable. Si le Client résilie le présent contrat pour une raison autre que la faute grave avérée de la part de Barizza BV - IZIDOK, alors le Client est tenu d'indemniser Barizza BV - IZIDOK pour le préjudice subi à la suite de cette résiliation.

Le Client comprend que cette compensation doit être payée - également en ce qui concerne les obligations déjà contractées par Barizza BV - IZIDOK vis-à-vis de ses employés et/ou de tiers, selon le cas. L'indemnisation minimale à laquelle Barizza BV - IZIDOK a droit, c'est-à-dire sous réserve de la possibilité pour Barizza BV - IZIDOK de prouver un préjudice supérieur, est le pourcentage suivant du budget ou le cout de participation proposé par Barizza BV - IZIDOK et accepté par le Client :

### En cas d'un projet B2B :

- en cas de résiliation plus de 30 jours avant le début des travaux ou de la livraison, un taux forfaitaire minimal de 50 % du montant total.
- en cas de résiliation moins de 30 jours avant le début des travaux ou de la livraison, un taux forfaitaire minimal de 100% du montant total.

### En cas d'un projet B2C :

- en cas de résiliation plus de 30 jours avant le début des travaux ou de la livraison, un taux forfaitaire minimal de 50 % du montant total.
- en cas de résiliation moins de 30 jours avant le début des travaux ou de la livraison, un taux forfaitaire minimal de 100% du montant total.

Cela s'applique également en cas de résiliation partielle du contrat. L'indemnité due à Barizza BV - IZIDOK devient due en totalité. Si pour des raisons indépendantes de la volonté de Barizza BV - IZIDOK (liste non exhaustive : force majeure, grèves, conditions météorologiques, défauts techniques, panne de courant, etc.) l'ordre ne peut être exécuté comme convenu, Barizza BV - IZIDOK s'efforcera de proposer au Client des alternatives comparables, que le Client peut accepter ou rejeter. Toutefois, si le Client rejette une telle proposition/alternative sans motif valable ou si, de l'avis de Barizza BV - IZIDOK, aucune alternative ne peut être proposée, Barizza BV - IZIDOK sera libérée de toutes ses obligations envers le Client, sans que le Client ait droit à une compensation. Barizza BV - IZIDOK décline également toute responsabilité à l'égard du Client et ne doit aucune indemnité au Client s'il décide, pour des raisons de sécurité, d'annuler certains événements en tout ou en partie et/ou de ne pas fournir ou fournir certains matériaux et/ou autres.

## Article 8 - Modifications

Le présent contrat remplace tous les contrats antérieurs et ne peut être modifié que par accord écrit des deux parties en ce qui concerne le présent contrat. La nullité ou l'inapplicabilité d'une ou de plusieurs clauses du présent contrat ne s'étend pas aux autres clauses de celui-ci. Tout ce qui n'est pas expressément prévu dans le présent contrat sera soumis à l'application des dispositions de droit général. La non-application d'une disposition du présent contrat ne signifie pas que Barizza BV - IZIDOK a renoncé à son application dans un cas similaire. Si l'une des dispositions du présent contrat ne peut être invoquée en raison de la nullité ou de la nullité imminente, les parties conviennent de remplacer cette disposition par une autre disposition qui correspond autant que possible dans son contenu et à la portée de la disposition nulle ou non avenue, sans affecter les autres dispositions de ce contrat.

## Article 9 - Droit applicable et clause attributive de juridiction

Le présent contrat est régi par le droit belge. La version néerlandaise de ce texte est contraignante et prévaut sur toute traduction. Tout litige survenant dans le cadre de l'exécution du présent accord sera réglé en langue néerlandaise et sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du district judiciaire de Courtrai.

# Conditions générales de la Commission de Litiges Voyage pour les voyages à forfait

## Article 1: Champ d'application

Ces conditions générales sont d'application aux contrats de voyage à forfait réservés à partir du 1 juillet 2018 tels que définis par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

## Article 2: Information de la part de l'organisateur et du détaillant avant la conclusion du contrat de voyage à forfait

2.1 L'organisateur ainsi que le détaillant communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard légalement prévues ainsi que les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait :

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 le nombre de nuitées comprises;
- b) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux et les 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, le voyageur est informé de l'heure approximative du départ et du retour;
- c) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie de l'accommodation 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 n'est pas clair, si les services de voyage seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe;
- g) la langue dans laquelle les autres services touristiques seront fournis;
- h) si le voyage est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite

2° le prix total du voyage à forfait et, s'il y a lieu, tous les coûts supplémentaires que le voyageur peut encore avoir à supporter;

3° les modalités de paiement

4° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

5° 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;

6° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation;

7° des informations sur les assurances annulation et les assurances assistance

2.2 Le professionnel veille à ce que le formulaire d'information standard approprié soit fourni au voyageur.

2.3 Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun des parties contractantes.

## Article 3: Information de la part du voyageur

3.1 La personne qui conclut le contrat de voyage à forfait doit fournir à l'organisateur et au détaillant tous les renseignements utiles qui pourraient influencer la conclusion du contrat ou le bon déroulement du voyage.

3.2 Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et / ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

## Article 4: Le contrat de voyage à forfait

4.1 Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou dans un délai raisonnable, l'organisateur ou s'il y a un détaillant, ce dernier, fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

4.2 Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 2 et les informations suivantes:

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

2° que l'organisateur est responsable pour la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et qu'il a un devoir d'assistance;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;

4° le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du représentant local de l'organisateur, ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur pour demander une aide si le voyageur est en difficulté ou pour se plaindre de toute non-conformité éventuelle;

5° l'obligation pour le voyageur de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage;

6° des informations permettant d'établir un contact direct avec un mineur non accompagné ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes;

8° des informations sur la Commission de Litiges Voyages et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges de l'UE;

9° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

4.3 En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur remet au voyageur :

1° les reçus,

2° les vouchers et billets nécessaires,

3° les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

## Article 5: Le prix

5.1 Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité.

Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

1° du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, ou

2° du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du voyage à forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° des taux de change en rapport avec le voyage à forfait.

Si la possibilité d'une majoration est prévue, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus.

5.2 Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

5.3 Une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie avec une justification et un calcul, sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, et ce au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

5.4 En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses.

#### **Article 6: Paiement du prix**

6.1 Sauf convention expresse contraire, le voyageur paye, à titre d'acompte, à la conclusion du voyage à forfait, une fraction du prix total du voyage fixé dans les conditions particulières de voyage.

6.2 Sauf convention contraire le voyageur paye le solde du prix au plus tard un mois avant le départ.

6.3 Dans le cas où le voyageur, après avoir été mis en demeure, resterait en défaut de payer l'acompte ou le prix du voyage qui lui est dûment réclamé, l'organisateur et/ou le détaillant a le droit de résilier de plein droit le contrat qui le lie au voyageur et de mettre les frais à charge de celui-ci.

#### **Article 7: Cession du contrat de voyage à forfait**

7.1 Le voyageur peut céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, à condition :

1° d'en informer l'organisateur et éventuellement le détaillant via un support durable comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf, le plus rapidement possible et au plus tard 7 jours avant le début du voyage à forfait et

2° de supporter les frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

7.2 Celui qui cède le voyage à forfait et celui qui le reprend sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe celui qui cède le voyage des coûts de la cession.

#### **Article 8: Autres modifications par le voyageur**

L'organisateur et / ou le détaillant peuvent porter en compte au voyageur tous les frais résultant d'autres modifications demandées par celui-ci et acceptées par l'organisateur et/ou le détaillant.

#### **Article 9: Modifications au contrat par l'organisateur avant le voyage**

9.1 L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix à moins que:

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur sur un support durable, comme par exemple un mail, un document papier ou un pdf.

9.2 Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du voyageur qui sont confirmées ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 %, il informe le voyageur :

1° des modifications proposées et de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du fait que le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation, à moins qu'il n'accepte les modifications proposées

3° du délai dans lequel il doit communiquer sa décision à l'organisateur

4° du fait que si le voyageur n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé il est automatiquement mis fin au contrat, et

5° s'il y a lieu, de l'alternative proposée ainsi que de son prix.

9.3 Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait ou le voyage à forfait de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

9.4 Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 9.2 et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

#### **Article 10: Résiliation par l'organisateur avant le voyage.**

10.1 L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;

b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;

c) 48 heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours,

ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur avant le début du voyage à forfait.

10.2 Dans ces cas l'organisateur rembourse le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

## Article 11: Résiliation par le voyageur

11.1 Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation :

- en cas de résiliation plus de 30 jours avant le début des travaux ou de la livraison, un taux forfaitaire minimal de 50 % du montant total.
- en cas de résiliation moins de 30 jours avant le début des travaux ou de la livraison, un taux forfaitaire minimal de 100% du montant total.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

11.2 Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ont des conséquences importantes sur l'exécution du voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

11.3 L'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom endéans les quatorze jours, le cas échéant diminués des frais de résiliation.

## Article 12: Non-conformité pendant le voyage

12.1 Le voyageur informe l'organisateur, sans retard de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

12.2 Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

- 1° est impossible, ou
- 2° entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité le voyageur a droit à une réduction de prix ou un dédommagement conformément à l'article 15.

12.3 Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

12.4 Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations, si possible de qualité égale ou supérieure.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage à forfait de qualité inférieure, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

12.5 Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur le rapatriement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

12.6 Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

12.7 La limitation des coûts, visés dans 12.6, ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du voyage à forfait.

12.8 L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter sa responsabilité si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

12.9 Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

## Article 13: Responsabilité du voyageur

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leurs préposés et / ou à leurs représentants, par sa faute ou à la suite de la non-exécution de ses obligations contractuelles.

## Article 14: Responsabilité de l'organisateur ou du professionnel

14.1 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.

14.2 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 sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions stipulées dans la loi du 21 novembre 2017.

## Article 15: Réduction de prix et dédommagement

15.1 Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

15.2 Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

15.3 Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due:

- 1° au voyageur;
- 2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et que cette non-conformité revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
- 3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

**Article 16: Obligation d'assistance**

16.1 L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté notamment:

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

16.2 L'organisateur est en droit de facturer cette assistance si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur

**Article 17: Procédure de plaintes**

17.1 Si le voyageur a une plainte avant le départ, il doit l'introduire le plus vite possible et de façon probante auprès de l'organisateur ou du détaillant.

17.2 Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat de voyage à forfait doivent être introduites le plus vite possible sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.

17.3 Les plaintes qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante ou qu'il était impossible de formuler sur place doivent être introduites sans retard après la fin du voyage auprès de l'organisateur ou du détaillant de manière pouvant servir de preuve.

**Article 18: Procédure de conciliation**

18.1 En cas de contestation, les parties doivent d'abord tenter de trouver un arrangement à l'amiable entre eux.

18.2 Si cette tentative de règlement à l'amiable n'a pas réussi, chacune des parties concernées pourra s'adresser au secrétariat de l'asbl Commission de Litiges Voyages pour entamer une procédure de conciliation. Toutes les parties doivent marquer leur accord.

18.3 Le secrétariat procurera aux parties un règlement de conciliation et un « accord de conciliation».

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

18.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

**Article 19 : Arbitrage ou Tribunal**

19.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

19.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

19.3 L'organisateur ou le détaillant qui est partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

19.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin prévue du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

19.5 Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

---

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :  
téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h)  
fax: 02/277 91 00  
City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles  
e-mail: [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

6.5 L'accord éventuellement atteint sera acté dans une convention liant les parties.

**Article 7: Arbitrage ou Tribunal**

7.1 Si aucune procédure de conciliation n'a été entamée ou si celle-ci a échoué, la partie plaignante peut engager une procédure d'arbitrage devant la Commission de Litiges Voyages ou une procédure devant le tribunal.

7.2 Le voyageur, qu'il soit partie demanderesse ou partie défenderesse, n'est jamais obligé d'accepter la compétence de la Commission de Litiges Voyages.

7.3 L'organisateur ou le détaillant qui est la partie défenderesse ne pourra refuser une procédure d'arbitrage que si les montants revendiqués dépassent les 1.250 euros. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre recommandée ou du courriel avec accusé de réception signalant l'ouverture d'un dossier d'un montant de 1.251 euros ou plus à la Commission de Litiges Voyages.

7.4 Cette procédure d'arbitrage est soumise à un règlement des litiges, et peut être entamée après l'introduction d'une plainte auprès de l'entreprise même dès qu'il s'avère qu'une solution amiable n'a pu être trouvée ou dès que 4 mois se sont écoulés à partir de la fin (prévue) du voyage (ou éventuellement à partir de la prestation qui a donné lieu au litige). Les litiges concernant les dommages corporels ne peuvent être réglés que par les tribunaux.

7.5 Le collège arbitral, composé paritairement rend une sentence contraignante et définitive, conformément au règlement des litiges. Aucun appel n'est possible.

---

Secrétariat de la Commission de Litiges Voyages :  
téléphone: 02/277 62 15 (9h à 12h)  
fax: 02/277 91 00  
City Atrium, Rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles  
e-mail: litiges-voyages@clv-gr.be