

## I. EN GENERAL

### **Qu'est-ce que la Commission de Litiges Voyages (CLV)?**

---

La CLV est une asbl qui a été fondée en 1983. Elle cherche à améliorer la qualité des prestations fournies par le secteur touristique et créer une manière simple et efficace de traiter les litiges entre les voyageurs d'une part, et les détaillants les organisateurs et les professionnels qui vendent des prestations de voyages liées ou des services de voyages d'autre part.

### **Qui est membre de la CLV?**

---

1 association de consommateurs (Test Achats) et 4 associations du secteur du voyage (ABTO, FBAA, UPAV et VVR) sont membres de la CLV.

Les détaillants, les organisateurs ou les professionnels qui sont affiliés chez une de ces associations professionnelles s'engagent à utiliser scrupuleusement les conditions générales de la CLV.

### **La CLV est-elle reconnue par les autorités?**

---

La CLV est reconnue par les autorités depuis 1993 et bénéficie à la fois du soutien du Service Public Fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie et du Service Public Fédéral Justice. Depuis 2015, la CLV est reconnu par le SPF Economie comme entité qualifiée pour le traitement extra-judiciaire de litiges conformément au Livre XVI du Code de droit économique.

### **Quel est l'objectif de la CLV?**

---

Le but de la CLV est d'éviter le recours à la justice traditionnelle, qui est lente, complexe et coûteuse. Cela peut se faire de deux manières : par le biais d'une procédure de conciliation ou par le biais d'un collège arbitral.

### **Quand pouvez-vous avoir recours à la CLV?**

---

Vous pouvez vous adresser à la Commission lorsqu'un conflit vous oppose à un organisateur en ce qui concerne le déroulement d'un voyage ou à un détaillant ou un professionnel qui vous a vendu un service de voyage en ce qui concerne l'information qui vous a été donnée.

Si vous êtes détaillant, organisateur ou professionnel, vous pouvez vous adresser à la Commission de Litiges Voyages lorsqu'un conflit vous oppose à un voyageur.

Il doit s'agir de litiges avec un organisateur, un détaillant et/ou un professionnel qui adhère aux conditions générales de la Commission de Litiges Voyages. En principe, ce sont des professionnels établis en Belgique.

### **Est-il possible d'introduire une plainte si les conditions générales de la CLV ne sont pas utilisées?**

---

La procédure de conciliation est uniquement ouverte pour le détaillant, un organisateur ou un professionnel qui utilise les conditions générales de la CLV.

La procédure d'arbitrage est également possible si les conditions générales ne sont pas utilisées à condition que toutes les parties signent un « compromis arbitral » par lequel ils marquent leur accord de soumettre le litige à la CLV

### **Suis-je obligé de faire appel à la CLV ou puis-je également aller au tribunal?**

---

En tant que demandeur, vous avez le choix : ou vous saisissez la CLV ou vous allez au tribunal. Dans le cas où la plainte est dirigée contre un voyageur, celui-ci doit accepter expressément la procédure d'arbitrage par le biais d'un compromis arbitral. Sans compromis arbitral, le litige pourra également être porté devant le tribunal ordinaire par chaque partie.

---

#### **Quelle est la langue de la procédure?**

La procédure d'arbitrage a lieu en français ou en néerlandais. C'est le voyageur qui peut choisir la langue de la procédure.

---

#### **Où puis-je trouver les conditions générales?**

Les conditions générales de voyage figurent souvent dans la brochure de l'organisateur. Les conditions du détaillant se trouvent habituellement au verso du contrat de voyage ou peuvent être obtenues sur simple demande. Ces conditions autorisent expressément la Commission à intervenir en cas de litige (en vertu de la "clause arbitrale").

---

#### **Qu'est-ce qu'un détaillant ?**

Un détaillant est un professionnel, différent de l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur.

---

#### **Qu'est-ce qu'un organisateur ?**

Un organisateur est un professionnel qui élabore des voyages à forfait et les vend directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel.

---

#### **Qu'est-ce qu'un Tour Operateur?**

C'est une entreprise qui se consacre essentiellement à la composition et à l'offre de voyages à forfait qu'elle vend alors directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel aux voyageurs.

---

#### **Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?**

Un voyage à forfait est un voyage qui regroupe différents services, généralement le transport et l'hébergement, par exemple le vol et l'hôtel.

La loi définit un voyage à forfait comme la combinaison d'au moins deux services de voyage différents.

Les services de voyages comprennent le transport (de passagers), l'hébergement, la location d'un véhicule à moteur et tous les autres services touristiques (qui ne font pas déjà partie du service de voyage proprement dit).

Les assurances voyages ne sont pas considérées comme un service touristique

Il y a 6 types de voyages à forfait :

1. la combinaison de services par 1 professionnel et dans 1 contrat
2. la combinaison de services achetés dans un point de vente, indépendamment de la conclusion de contrats distincts avec différents fournisseurs de services de voyage
3. la combinaison de services de voyages offerts, vendus ou facturés pour un prix total
4. le voyage vendu comme voyage à forfait (ou un nom similaire)

5. la combinaison par laquelle le voyageur peut choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage après la conclusion du contrat (par exemple avec un chèque-cadeau)
6. la combinaison achetée auprès de différents professionnels grâce à des procédures d'accès en ligne interconnectées

Pour cette dernière catégorie, il y a des conditions supplémentaires : le nom, les coordonnées de paiement et l'adresse e-mail du voyageur doivent être transférés à un ou plusieurs autres professionnels par le professionnel avec lequel le voyageur a conclu le premier contrat et le prochain contrat doit être conclu dans les 24 heures suivant la confirmation de la première réservation.

Il existe également un certain nombre d'exceptions. Pas toutes les combinaisons de services de voyage seront donc considérées comme des voyages à forfait.

Au cas où le transport, ou l'hébergement, ou la location d'un véhicule à moteur soit combiné avec un autre service touristique, il n'y a un voyage à forfait à condition que :

- L'autre service touristique constitue une partie importante de la valeur du voyage à forfait
- L'autre service touristique est annoncé comme une caractéristique essentielle du voyage ou
- L'autre service touristique est essentiel pour le voyageur.

Attention : les services qui sont seulement choisis et achetés après le commencement du voyage ne font pas de ce voyage un voyage à forfait. Par exemple, vous réservez seulement un hôtel et sur place vous réservez un massage.

#### **Qu'est-ce qu'une prestation de voyage liée ?**

---

Au moins deux types de services de voyage achetés pour le même voyage et pour lesquels des contrats distincts sont conclus avec différents professionnels effectuent un voyage lié s'ils ne constituent pas un voyage à forfait et si le professionnel:

- Soit, lors d'une seule visite ou d'un seul moment de contact « facilite » la sélection séparé et le paiement séparé d'une autre service de voyage supplémentaire ;
- Soit, « facilite » l'achat d'un service de voyages supplémentaire, par lequel le service de voyage avec le deuxième professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la première réservation.

#### **Pourquoi la différence est-elle importante ?**

---

L'organisateur d'un voyage à forfait est responsable pour le bon déroulement du voyage.

Dans une prestation de voyage liée, chaque fournisseur de service est seulement responsable de la bonne exécution de son propre service.

Avec, par exemple, des plaintes concernant l'hôtel, vous ne pouvez-vous adresser qu'à l'hôtelier quand il s'agit d'une prestation de voyage liée.

S'il s'agit d'un voyage à forfait, vous pouvez contacter l'organisateur.

Le prestataire de services qui facilite les prestations de voyages liées doit s'assurer contre l'insolvabilité pour que les sommes reçues puissent être remboursées aux voyageurs en cas de faillite.

Quand il s'agit d'une société de transport, cette assurance doit également prévoir le rapatriement, de sorte que vous puissiez en tout cas être renvoyé en Belgique.

L'assurance ne concerne que les montants que vous avez payés au premier prestataire.

### **Quelles informations dois-je recevoir?**

---

La nouvelle loi impose une lourde obligation d'information à l'organisateur ou au détaillant, qu'il s'agisse d'un voyage à forfait ou d'une prestation de voyage liée.

Avant la conclusion du contrat, il doit fournir au voyageur des informations sur le voyage et sur ses droits. À cette fin, des formulaires types ont été élaborés pour chaque type de voyage organisé ou de prestation de voyage liée, qui doivent être fournis au client.

Pour le voyage à forfait, le voyageur doit recevoir toute information nécessaire avant d'acheter le voyage à forfait, peu importe si la réservation se fait en ligne, dans une agence ou d'une autre manière (p.ex. par téléphone).

Le professionnel qui propose une prestation de voyage liée a une double obligation :

1. Il doit informer le voyageur qu'il n'achète pas un voyage à forfait et que les fournisseurs de services individuels ne sont responsables que de leur part
2. Il doit informer le voyageur de l'assurance contre l'insolvabilité.

Ceci est également fait sur la base d'un formulaire d'information standard.

### **Contre qui dois-je porter plainte?**

---

Qui réserve un voyage de manière traditionnelle dans une agence de voyage peut avoir affaire à 2 interlocuteurs : le détaillant et l'organisateur.

Si votre plainte porte sur l'organisation du voyage (par ex. plainte sur l'hôtel, surréservation, etc.) vous devez porter plainte contre l'organisateur.

Si votre plainte porte sur l'information ou le conseil que votre détaillant vous a donné (par ex. il a donné une information erronée sur les documents de voyages, il a oublié de mentionner que la confirmation était différente de la réservation, etc.) alors vous devez porter plainte contre le détaillant.

Si vous avez des plaintes contre les deux ou si vous hésitez sur qui est précisément responsable, alors vous pouvez porter plainte contre les deux

### **Est-ce que la CLV est compétente pour toutes les plaintes possibles?**

---

Non, Même si l'organisateur et/ou le détaillant utilise(nt) les conditions générales de la Commission de Litiges Voyages, il existe des cas où la commission n'est pas compétente. Par exemples:

- si le litige concerne des dommages corporels ;
- si le litige concerne une assurance voyage ou assistance non comprise dans le forfait ;
- si le litige porte sur une responsabilité non contractuelle.

### **Puis-je encore faire appel à la CLV si le détaillant ou l'organisateur a fait faillite ?**

---

La faillite n'entrave nullement la compétence de la CLV. Le litige peut encore être traité par la CLV et le détaillant ou l'organisateur peut encore, le cas échéant, être condamné au paiement d'une indemnisation.

Avec cette condamnation, vous pouvez vous adresser, comme créancier, chez le curateur. Mais, dans la pratique, il n'est absolument pas certain que les moyens financiers soient encore suffisants que pour que cette indemnisation vous soit payée.

### **Y a-t-il des formalités que je dois remplir avant d'introduire une plainte?**

Si possible, vous devez introduire une réclamation sur place, donc encore pendant le voyage, et confirmer vos griefs dès votre retour de façon probante (par lettre recommandée, courriel avec accusé de réception) à l'organisateur et/ou au détaillant .

Alors commence une période de 4 mois au cours de laquelle vous devez tout mettre en œuvre pour aboutir à un accord amiable avec le détaillant et/ou l'organisateur. Une fois les 4 mois écoulés, vous pouvez vous adresser à la CLV.

### **Dois-je toujours attendre 4 mois avant d'introduire une plainte à la CLV?**

Non, s'il s'avère qu'une plainte ne peut être réglée à l'amiable, par ex. Parce que la partie adverse n'est pas prête à payer des indemnités ou si vous trouvez la proposition insuffisante, vous pouvez immédiatement entamer une procédure.

### **Quelle est la date extrême pour introduire une plainte?**

La loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage prévoit un délai de prescription de deux ans (à partir de la date de la fin du voyage ) pour l'introduction de la procédure.

Si vous choisissez la procédure d'arbitrage vous devez veiller à ce que le questionnaire nous arrive à temps!

Dès que la Commission de Litiges Voyages a reçu une demande complète selon art. 12 du règlement d'arbitrage, le délai de prescription prévu à l'art. 77 de la loi du 21 novembre 2017 est suspendu.

La suspension court jusqu'au jour où la Commission de Litiges Voyages communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusée ;
- ou bien le résultat de la procédure.

### **Pourquoi le secrétariat ne peut-il pas donner des avis ?**

Le secrétariat est par définition impartial.

Déontologiquement il n'est pas possible que le secrétariat donne des avis juridiques aux parties.

Pour les questions concernant le fondement de la procédure ou l'estimation du dédommagement par ex., vous ne pouvez pas vous adresser au secrétariat. Vous pouvez par contre obtenir toutes les informations sur la procédure sous toutes ses facettes.

### **Quelle est la différence entre la procédure de conciliation et la procédure d'arbitrage?**

En tant que demandeur, vous avez le choix à la CLV entre une procédure de conciliation et une procédure d'arbitrage. Vous trouverez plus d'information au sujet des deux procédures dans les FAQ respectives.

En court, la procédure de conciliation vise à désigner un médiateur, c.à.d. un expert juridique indépendant et impartial qui accompagnera d'une manière objective et active toutes les parties concernées, et les aidera à trouver une solution amiable équitable. Une procédure d'arbitrage est plus

formelle et le litige sera jugé par un Collège Arbitral qui prononcera une sentence contraignante pour les parties.

## II. FAQ ARBITRAGE

### **Qu'est-ce que l'arbitrage ?**

---

L'Arbitrage est une manière de trancher les litiges hors des tribunaux ordinaires. Concrètement pour la CLV, cela signifie qu'un Collège Arbitral composé de 3 ou 5 arbitres prononcera une sentence qui est contraignante pour les parties.

### **Comment puis-je entamer une procédure d'arbitrage?**

---

La procédure d'arbitrage est entamée par le biais d'un questionnaire destiné à cette fin.

Vous pouvez demander ce document au secrétariat, vous le trouvez également sur ce site Web sous le point "Documents" ou vous pouvez compléter un questionnaire en ligne..

Suivant l'art. 12 du règlement, votre demande est complète quand :

1. le questionnaire complété et signé est envoyé au secrétariat de façon probante (par ex. par lettre recommandée, courriel avec accusé de réception). Vous devez également informer la partie adverse de l'introduction de votre dossier.
2. Vous faites parvenir les documents suivants :
  - Copie de la plainte formulée auprès de la partie adverse (selon art. 17 des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages appliquées par l'organisateur et/ou le détaillant) ;
  - La description du voyage ;
  - Le contrat de voyages ou la confirmation
  - Les conditions générales du détaillant et/ou de l'organisateur
3. Vous payez les frais d'arbitrage (60 euros pour toute demande inférieure ou égale à 1.000 euros et 90 euros pour toute demande supérieure à 1.000 euros).

### **Qui doit signer le questionnaire pour la procédure d'arbitrage?**

---

Tous les voyageurs doivent être mentionnés sur le questionnaire et ils doivent également le signer (en d'autres mots, toutes les personnes majeures doivent signer). Par cela, ils donnent procuration à celui qui a complété le questionnaire afin d'introduire une demande en leur nom à la Commission de Litiges Voyages.

### **Les enfants doivent-ils signer le questionnaire?**

---

Les enfants mineurs ne doivent pas signer le questionnaire. Mais attention: les pères et mères, en leur qualité d'administrateurs légaux des biens de leurs enfants mineurs d'âge, sont en principe tenus de solliciter l'autorisation spéciale et préalable du Juge de Paix pour signer une convention d'arbitrage au nom de leurs enfants mineurs.

Cette autorisation doit être sollicitée auprès du Juge de Paix du Canton dans lequel l'enfant est domicilié ; il suffit pour cela d'adresser un courrier à ce Juge de Paix avec la copie du dossier complet (questionnaire + pièces) qui est ou sera déposé au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

**En pratique, une autorisation n'est nécessaire que si une compensation morale est également demandée pour le(s) mineur(s).**

---

### **Dois-je prévenir la partie adverse que j'ai entamé une procédure d'arbitrage devant la CLV?**

Oui, au moment où vous introduisez votre dossier à la Commission de Litiges Voyages vous devez avertir la partie adverse qu'une procédure est entamée. Cette lettre doit également mentionner clairement le montant du dédommagement demandé (voir également question suivante).

### **La partie adverse peut-elle refuser une procédure?**

Tous les détaillants et organisateurs qui sont affiliés auprès d'une association professionnelle membre de la CLV doivent utiliser les conditions générales de la CLV. Dans ces conditions, vous trouverez, entre autres, la dite « clause d'arbitrage » (art. 19).

Comme vous pouvez le lire dans ces conditions, un voyageur n'est jamais obligé d'accepter l'arbitrage, ni en tant que demandeur, ni en tant que partie adverse.

Quand une demande est inférieure à € 2.500, un détaillant, un organisateur ou un professionnel ne peut jamais refuser la procédure d'arbitrage.

Mais pour les demandes de € 2.500 ou plus, le détaillant, l'organisateur ou le professionnel a la possibilité de refuser la procédure d'arbitrage. Il dispose pour cela d'un délai de 10 jours civils à dater de la réception de la lettre du plaignant signalant l'ouverture d'un dossier à la CLV.

### **Comment est composé le Collège Arbitral?**

Le collège arbitral est composé paritairement d'un ou de deux représentants du secteur des voyages et d'autant de représentants des consommateurs. Il est présidé par une personne indépendante, ayant la qualité de docteur ou master en droit. Vous trouvez la liste de nos présidents et arbitres sur notre site. Tous les arbitres sont nommés pour une durée indéterminée.

### **Combien coûte une procédure d'arbitrage?**

Dans les 15 jours de l'envoi du questionnaire, vous devez payer les frais de procédure. Ce montant doit être versé sur le compte BE74 4264 1260 2107 de la CLV.

Votre demande est inférieure ou égale à 1.000 euros : vous payez 60 euros.

Votre demande est supérieure à 1.000 euros : vous payez 90 euros.

Attention : les frais d'arbitrage sont non-remboursables, même si vous obtenez gain de cause.

### **Quels documents dois-je mettre dans mon dossier?**

- 1) la description du voyage
- 2) une copie des conditions générales et particulières de voyage
- 3) le tarif publié
- 4) le contrat de voyage et/ou la confirmation
- 5) les conditions générales du détaillant (le plus souvent au verso du contrat de voyage)
- 7) la preuve de votre (éventuelle) plainte sur place
- 8) la preuve de votre plainte à votre retour
- 9) la réponse du détaillant, du professionnel et/ou de l'organisateur
- 10) toute la correspondance que vous avez échangée
- 11) éventuellement des photos, des vidéos,...
- 12) toutes les autres pièces justificatives

### **Dois-je chiffrer ma demande de dédommagement?**

---

Oui, la CLV vous demande de mentionner clairement, en euro, le montant du dédommagement auquel vous pensez avoir droit. Vous devez chiffrer ce montant raisonnablement et le motiver.

Définir ce montant n'est pas facile. Vous pouvez vous faire aider par exemple par l'association de consommateur dont vous êtes membre, par un service juridique, par le SPF Economie, par votre détaillant ou par un avocat.

### **Dois-je être présent lors de l'audience?**

---

Vous recevrez une invitation pour assister à l'audience du Collège Arbitral. Votre présence est utile et souhaitée, mais pas obligatoire. Lors de l'audience, le collège arbitral entend les parties. Vous disposez d'une dizaine de minutes pour exposer votre point de vue. Soyez bref et clair et référez-vous le plus possible au dossier.

### **Puis-je me faire représenter lors de l'audience?**

---

Oui, vous pouvez vous faire représenter par quelqu'un d'autre. Attention, le représentant éventuel doit être en possession d'une procuration valable. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, nous vous conseillons de prendre contact avec le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages.

Vous pouvez également être assisté par une personne de votre choix.

### **Si la date d'audience ne me convient pas, puis-je demander une autre date?**

---

En principe, la date d'audience est fixe. On ne déplacera une audience que si toutes les parties à la cause marquent leur accord.

En tant qu'entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges, la CLV doit achever la procédure dans les 90 jours calendaires suivant la réception de la demande complète, ce qui rend cependant l'ajournement pratiquement impossible.

### **Peut-on consulter l'original d'un dossier?**

---

Oui, vous pouvez consulter la totalité du dossier original au moins une demi-heure avant l'audience. Si vous le souhaitez, veuillez prendre contact avec le secrétariat à l'avance.

### **Vais-je être remboursé des frais de procédure que j'ai dû payer pour effectuer la procédure d'arbitrage?**

---

Non, les frais d'arbitrages sont une somme modique qui n'est jamais remboursé, même si vous obtenez gain de cause ou si un accord à l'amiable est encore conclu entre les parties.

### **Quelle est la valeur d'une sentence arbitrale?**

---

Une sentence arbitrale est contraignante pour toutes les parties. En soumettant le litige à la CLV (cellule arbitrage) les parties se sont engagées à respecter et à exécuter la sentence.

### **Y-a-t'il un appel possible contre une sentence arbitrale?**

---

Non, la sentence arbitrale est définitive.

### **J'ai reçu la sentence arbitrale et j'ai obtenu gain de cause. Que faire maintenant?**

---

Quand vous avez obtenu gain de cause devant la CLV et que la partie adverse a été condamnée à vous payer des dédommagements, vous devez contacter celle-ci pour l'inviter à payer la somme qui vous est due.

#### **Que se passe-t-il si la sentence n'est pas respectée par la partie adverse?**

---

Quand vous avez obtenu gain de cause devant la CLV et que la partie adverse a été condamnée à vous payer des dédommagements, vous devez contacter celle-ci pour l'inviter à payer la somme qui vous est due.

Si aucune suite n'y est donnée dans les 15 jours, vous devez prendre contact avec le secrétariat au 02/277.62.15 ou via [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be). Celui-ci mettra en route une procédure comme expliquée dans notre brochure « comment faire exécuter une sentence arbitrale » (que vous retrouvez sous le volet « document » de ce site web). Abstraction faite de ces étapes ou au cas où ces démarches n'aboutiraient pas, vous pouvez toujours procéder à une exécution forcée de la sentence.

Il suffit dès lors, par l'intermédiaire d'un avocat, d'obtenir une demande appelée "exequatur" ou une formule exécutoire (ceci étant une pure formalité), afin de pouvoir, comme pour un jugement ordinaire, forcer l'exécution de la sentence.

En cas de besoin, la Commission peut également vous aider dans cette démarche. Vous obtiendrez de plus amples renseignements à ce sujet auprès du secrétariat.

### **III. FAQ CONCILIATION**

#### **Qu'est-ce que la conciliation?**

---

La procédure de conciliation est une manière de trancher un litige hors des tribunaux ordinaires. Un conciliateur indépendant et impartial, qui est un expert juridique, accompagnera de manière objective et active et aidera les parties impliquées à aboutir à une solution amiable et équitable.

Compte tenu du caractère simple, informel et souple d'une telle conciliation, les "règles de procédure" sont réduites au minimum.

La réussite de cette procédure volontaire repose d'une part, sur une attitude loyale des parties et d'autre part, sur les connaissances et l'expérience du conciliateur qui conduira les parties vers un dialogue, leur fournira un accompagnement compétent et essaiera éventuellement d'amener les parties à un accord amiable.

#### **Comment puis-je introduire une demande?**

---

On peut entamer la procédure sur simple demande orale ou écrite au secrétariat de la Commission de Litiges Voyages. Le secrétariat prend ensuite contact avec les parties adverses, et leur envoie le règlement ainsi qu'un "accord de conciliation".

#### **Puis-je soumettre une demande en ligne ?**

---

Si vous désirez introduire votre demande en ligne, vous pouvez le faire dans les sections 'demande conciliation' et 'demande arbitrage' sur le site de la Commission de Litiges Voyages ([www.clv-gr.be](http://www.clv-gr.be)).

#### **La partie adverse peut-elle refuser de faire la conciliation?**

---

La procédure de conciliation est une procédure volontaire. Toutes les parties doivent donc marquer leur accord avant que le conciliateur ne puisse intervenir. Les parties signent alors un accord de conciliation. Une partie adverse peut donc toujours refuser d'aller en conciliation.

**Si la partie adverse ne veut pas effectuer la procédure de conciliation, puis-je encore avoir recours à la procédure d'arbitrage?**

---

Oui, vous avez alors la possibilité d'entamer soit une procédure d'arbitrage, soit une procédure devant les tribunaux ordinaires.

**Comment puis-je entamer une procédure de conciliation ?**

---

Pour que la demande de conciliation soit considérée comme complète, les formalités suivantes devront être remplies :

- Le plaignant doit formuler la demande de conciliation sur un formulaire de demande (questionnaire) spécialement conçu par l'asbl Commission de Litiges Voyages ;
- Le plaignant fournit une copie de la plainte initiale adressée à la partie adverse (selon art. 17 des conditions générales de la Commission de Litiges Voyages appliquées par l'organisateur et/ou le détaillant) ainsi que la description du voyage et le contrat de voyage;
- La Commission de Litiges Voyages a reçu un versement de 60 euros de la part du plaignant.

**Combien coûte une procédure de conciliation?**

---

Les frais sont :

- Pour le voyageur : 60 euros TVA incluse ;
- Pour l'intermédiaire et/ou l'organisateur de voyages : 90 euros hors TVA

L'organisateur ou le détaillant qui n'est pas membre d'une association professionnelle affiliée à la CLV sera redevable d'un coût administratif de 350 euros par litige soumis à la conciliation.

**Quels documents dois-je mettre dans mon dossier?**

---

- 1) la description du voyage
- 2) une copie des conditions générales et particulières de voyage
- 3) le tarif publié
- 4) le contrat de voyage et/ou la confirmation
- 5) les conditions générales du détaillant (le plus souvent au verso du contrat de voyage)
- 7) la preuve de votre (éventuelle) plainte sur place
- 8) la preuve de votre plainte à votre retour
- 9) la réponse du détaillant et/ou du tour-opérateur
- 10) toute la correspondance que vous avez échangée
- 11) éventuellement des photos, des vidéos

**Comment se déroule la procédure de conciliation?**

---

En concertation avec les parties, le conciliateur entamera, le plus rapidement possible, le dialogue avec et entre les parties concernées. La procédure peut se faire, partiellement, par téléphone, par fax, par e-mail, par écrit et/ou (si nécessaire) par le biais d'une réunion, de commun accord entre les parties et le conciliateur.

Grâce à son indépendance, ses compétences et son rôle actif, il encouragera et accompagnera les

parties, d'une manière strictement confidentielle, en vue de les conduire à une solution amiable, tout en respectant les souhaits et intérêts réciproques des intéressés.

#### **Puis-je arrêter la procédure de conciliation?**

---

Chaque partie, tout comme le conciliateur, peut, à tout moment, mettre un terme à la procédure de conciliation.

#### **La procédure de conciliation a-t-elle une influence sur le délai de prescription?**

---

Dès que la Commission de Litiges Voyages a reçu une demande complète, le délai de prescription prévu à l'art. 77 de la loi du 21 novembre 2017 (ladite « loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage) est suspendu.

Dès que l'entreprise est informée que la Commission de Litiges Voyages a reçu une demande complète de conciliation, la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise est également suspendue.

La suspension court jusqu'au jour où la Commission de Litiges Voyages communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusée ;
- ou bien le résultat de la procédure

#### **Si un règlement amiable est atteint, est-ce contraignant pour les parties?**

---

Lorsque les parties aboutissent à un accord à l'amiable avec l'aide du conciliateur, cet accord est consigné dans un document obligatoire (juridiquement, on parle de "transaction"), sous le suivi/contrôle du conciliateur ou par lui. Le conciliateur veille à l'exécution rigoureuse et rapide de cet accord.

#### **Aucun accord à l'amiable n'a pu être trouvé. Quelle possibilité ai-je encore pour obtenir gain de cause?**

---

En cas d'échec de la conciliation ou d'arrêt anticipé de celle-ci, les parties gardent le droit d'entamer soit une procédure arbitrale, soit une procédure judiciaire ordinaire.