

## EU Consumer Law Acquis Compendium

### Legislation

Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



---

#### Full name and/or number of the statute (in original language):

Loi du 16/2/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages

#### Translation of the name:

Act of 16 February 1994 regulating the package travel contracts and the travel intermediation contracts

#### Reference in Official Journal (if appropriate):

Moniteur Belge

#### Date of coming into force:

04.10.1994

#### Subsequent amendments:

---

Text:

Loi du 16/2/1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

### Chapitre 1- Définitions et champ d'application.

Article 1. Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par :

1 Contrat d'organisation de voyages : tout contrat par lequel une personne s'engage, en son nom, à procurer à une autre, moyennant un prix global, au moins deux des trois services suivants :

a) transport,

b) logement,

c) autres services touristiques, non liés au transport ou au logement, qui ne sont pas

# EU Consumer Law Acquis Compendium

## Legislation

## Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



accessoires au transport ou au logement,

dans une combinaison préalable organisée par ladite personne et/ou par un tiers, pour autant que les prestations incluent une nuitée ou dépassent une durée de vingt-quatre heures.

La facturation, séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'organisateur de voyages ou l'intermédiaire de voyages aux obligations de la présente loi;

2 Contrat d'intermédiaire de voyages : tout contrat par lequel une personne s'engage à procurer à une autre, moyennant le paiement d'un prix, soit un contrat d'organisation de voyages, soit une ou plusieurs prestations isolées permettant d'accomplir un voyage ou un séjour quelconque;

3 Organisateur de voyages : toute personne agissant en tant que vendeur au sens de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur qui vend ou offre en vente la combinaison décrite au 1, directement ou à l'intervention d'un intermédiaire de voyages;

4 Intermédiaire de voyages : toute personne agissant en tant que vendeur au sens de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, qui prend l'engagement visé au 2;

5 Voyageur : toute personne qui bénéficie de l'engagement visé au 1 ou au 2, que le contrat ait été conclu ou le prix payé par elle ou pour elle.

Art. 2. § 1. La présente loi est applicable aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages vendus ou offerts en vente en Belgique.

§ 2. Si un intermédiaire de voyages agit en qualité d'intermédiaire pour un organisateur de voyages non établi en Belgique, il est considéré comme l'organisateur de voyages vis-à-vis du voyageur.

Art. 3. Sans préjudice des dispositions des articles 19 et 28, toute clause contraire à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution est nulle dans la mesure où elle vise à limiter les droits du voyageur ou à alourdir ses obligations.

## Chapitre II - De la promotion de voyages.

Art. 4. La description des services mentionnés à l'article 1er, 1 et 2, communiquée au voyageur, leur prix et toutes les autres conditions applicables au contrat ne peuvent contenir aucune indication trompeuse.

# EU Consumer Law Acquis Compendium

## Legislation

## Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



Art. 5. Si une brochure est mise à la disposition du voyageur, elle doit indiquer de manière précise, lisible, apparente et non équivoque le prix ainsi que les données pertinentes relatives :

1 à la destination, aux moyens, aux caractéristiques et aux catégories de transport utilisés;

2 au mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique, en vertu de la réglementation du pays d'accueil et, l'attention du voyageur doit être attirée sur la différence entre cette classification et les normes en vigueur en Belgique;

3 à la nature et au nombre de repas inclus;

4 à la description de l'itinéraire;

5 aux informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi qu'aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;

6 au montant ou au pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et au calendrier pour le paiement du solde;

7 à la mention qu'il y a un nombre minimum de personnes à atteindre pour que le voyage ait lieu et, dans ce cas, à la date limite d'information du voyageur en cas d'annulation;

8 aux informations utiles relatives à la souscription d'une assurance-annulation et/ou assistance;

9 à la nature du voyage et au public à qui il s'adresse.

Art. 6. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que:

- des changements dans ces informations n'aient été clairement communiqués au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat; la brochure doit en faire état expressément;

- des modifications n'interviennent ultérieurement, à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat.

### Chapitre III - De l'information.

Art. 7. L'organisateur de voyages et/ou l'intermédiaire de voyages sont tenus :

# EU Consumer Law Acquis Compendium

## Legislation

## Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



1 avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages, de communiquer au voyageur par écrit :

a) les informations d'ordre général concernant les passeports et visas ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;

b) les conditions contractuelles applicables au contrat;

c) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance-annulation et/ou assistance;

2 avant le début du voyage, et au plus tard sept jours civils avant la date du départ, de fournir par écrit aux voyageurs les informations suivantes :

a) les horaires, les lieux des escales et correspondances ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur;

b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages ou, à défaut, les nom, adresse et numéros de téléphone et de fax des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème. Lorsque ces représentations et ces organismes n'existent pas, le voyageur doit disposer d'un numéro de téléphone ou de fax lui permettant d'établir le plus rapidement possible un contact avec l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages;

c) pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou avec le responsable sur place de son séjour.

Le délai de sept jours civils visé au 2 ci-dessus n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

Art. 8. Le voyageur doit fournir à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages tous les renseignements utiles qui lui sont demandés expressément.

### Chapitre IV - Du contrat d'organisation de voyages.

#### Section 1 - Formation du contrat.

##### Sous-section 1 - Forme et contenu du contrat.

Art. 9. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Le



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



contrat d'organisation de voyages prend cours au moment où le voyageur reçoit la confirmation écrite de la réservation délivrée par l'organisateur de voyages, par l'entremise ou non de l'intermédiaire de voyages qui agit au nom de ce dernier.

Si le contenu du bon de commande diffère de celui de la confirmation du voyage ou si la confirmation n'a pas lieu au plus tard dans les 21 jours de la signature du bon de commande, le voyageur peut supposer que le voyage n'a pas été réservé et a droit au remboursement immédiat de tous les montants déjà payés.

Art. 10. § 1. Le bon de commande et le contrat de voyage mentionnent au moins :

- 1 le lieu et la date de la signature;
- 2 le nom et l'adresse de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages;
- 3 le nom et l'adresse de l'instance qui se porte garant des services de l'organisateur de voyages et/ou de l'intermédiaire de voyages;
- 4 le nom et l'adresse du voyageur et, le cas échéant, du (ou des) tiers bénéficiaire(s);
- 5 les lieu et date de début et de fin du voyage et de séjour et, si ceux-ci couvrent des périodes de séjour distinctes, les différentes périodes et dates;
- 6 les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;
- 7 le prix global couvrant l'ensemble des prestations prévues au contrat;
- 8 les données relatives à une éventuelle révision du prix et à son mode de calcul exact;
- 9 le calendrier et les modalités de paiement du prix;
- 10 les desiderata particuliers que le voyageur a fait connaître à l'organisateur ou à l'intermédiaire de voyages au moment de la réservation du voyage;
- 11 les conditions de cession du contrat;
- 12 les conditions de résiliation du contrat dans le chef du voyageur et dans le chef de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages;
- 13 les modalités et délais dans lesquels le voyageur doit formuler une réclamation éventuelle pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat;
- 14 les conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance, et/ou de toute autre assurance, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance ou l'indication précise de la page de la brochure où figurent ces informations.

## EU Consumer Law Acquis Compendium

### Legislation

### Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



§ 2. Le contrat doit également mentionner les données suivantes, si elles sont pertinentes pour le contrat en question :

1 lorsque le voyage comprend un hébergement : sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation du pays d'accueil et, l'attention du voyageur doit être attirée sur la différence entre cette classification et les normes en vigueur en Belgique;

2 la nature et le nombre des repas inclus;

3 le nombre minimum de personnes requis pour l'exécution du contrat de voyage et la date limite d'information du voyageur en cas d'annulation éventuelle; cette date limite d'annulation ne peut être postérieure à 15 jours avant le départ;

4 la description de l'itinéraire;

5 les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu;

6 les desiderata particuliers du voyageur qui ont été acceptés par l'organisateur de voyages.

§ 3. Dans la mesure où les indications prévues aux §§ 1er et 2 figurent totalement ou partiellement dans un programme, une brochure de voyages mise à la disposition du voyageur ou le bon de commande, le contrat de voyage pourra contenir une simple référence à ce programme, cette brochure de voyages ou ce bon de commande; toute modification du programme ou de la brochure de voyages devra être mentionnée dans le contrat de voyage.

Une mention explicite de la réception du programme ou de la brochure par le voyageur sera prévue dans le contrat.

#### Sous-section 2 - Le prix.

Art. 11. § 1. Le prix convenu dans le contrat n'est pas révisable, sauf si le contrat en prévoit expressément la possibilité de même que son mode de calcul exact et pour autant que la révision soit consécutive aux variations :

- a) des taux de change appliqués au voyage, et/ou
- b) du coût des transports, y compris le coût du carburant, et/ou
- c) des redevances et taxes afférentes à certains services.

Il faut, dans ce cas, que les variations visées donnent également lieu à une réduction du prix.

§ 2. Le prix fixé dans le contrat ne peut en aucun cas être majoré au cours des 20 jours

# EU Consumer Law Acquis Compendium

## Legislation

## Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



civils précédant le jour du départ.

§ 3. Si la majoration excède 10 % du prix global, le voyageur peut résilier le contrat sans indemnité. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes qu'il a payées à l'organisateur de voyages.

§ 4. Le paiement du solde du prix ne peut être exigé du voyageur que s'il a préalablement reçu, ou s'il recoit simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.

### Sous-section 3 - Cessibilité de la réservation.

Art. 12. Le voyageur peut, avant le début du voyage, céder son voyage à un tiers qui devra remplir toutes les conditions du contrat d'organisation de voyages. Le cédant doit informer l'organisateur de voyages et, le cas échéant, l'intermédiaire de voyages, de cette cession, suffisamment longtemps avant le départ.

Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont responsables solidairement du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

### Section 2 - Exécution du contrat d'organisation de voyages.

#### Sous-section 1 - Non-exécution du voyage ou modification d'un élément essentiel par l'organisateur de voyages.

Art.13. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, et l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.

Le voyageur doit informer l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.

Si le voyageur accepte la modification, il y a lieu d'établir un nouveau contrat ou un avenant au contrat dans lequel figurent les modifications apportées et leur incidence sur le prix.

Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 14.

## EU Consumer Law Acquis Compendium

### Legislation

### Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



Art.14. § 1. Si l'organisateur de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a le choix entre :

1 soit l'acceptation d'une autre offre de voyage de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément; si le voyage offert en substitution est de qualité inférieure, l'organisateur de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;

2 soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

§ 2. Le voyageur peut également, le cas échéant, exiger une indemnisation pour la non-exécution du contrat, sauf :

a) si l'organisateur de voyages annule le voyage parce que le nombre minimum de voyageurs prévu dans le contrat et nécessaire à l'exécution de celui-ci n'a pas été atteint et si le voyageur en a été informé par écrit dans le délai prévu au contrat et au moins 15 jours civils avant la date de départ;

b) si l'annulation est la conséquence d'un cas de force majeure, en ce non compris les surréservations. Par cas de force majeure, il faut entendre des circonstances anormales et imprévisibles, indépendantes de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Art.15. S'il apparaît au cours du voyage qu'une part importante des services faisant l'objet du contrat ne pourra être exécutée, l'organisateur de voyages prend toutes les mesures nécessaires pour offrir au voyageur des substituts appropriés et gratuits en vue de la poursuite du voyage.

En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.

Lorsque de tels arrangements sont impossibles ou que le voyageur n'accepte pas ces substituts pour des raisons valables, l'organisateur de voyages doit lui fournir un moyen de transport équivalent qui le ramène au lieu de départ et est tenu, le cas échéant, de dédommager le voyageur.

### Sous-section 2- Résiliation par le voyageur.

Art.16. Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat.

Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'organisateur de voyages et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la





*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



résiliation. Le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyage au maximum.

#### Sous-section 3- Responsabilité de l'organisateur de voyages.

Art. 17. L'organisateur de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'organisation de voyages et des obligations découlant de celui-ci, indépendamment du fait que ces obligations doivent être remplies par lui-même ou d'autres prestataires de services, et ce sans préjudice du droit de l'organisateur de voyages de poursuivre les autres prestataires de services en responsabilité.

L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés et représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.

Art. 18. § 1. L'organisateur de voyages est responsable de tout dommage subi par le voyageur en raison du non-respect de tout ou partie de ses obligations.

§ 2. Il n'est pas responsable au cas où :

1 les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageurs;

2 les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat;

3 les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14, § 2, b;

4 les manquements sont imputables à un événement que l'organisateur de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les surréservations.

§ 3. Dans les cas visés aux §§ 1er et 2, l'organisateur de voyages est tenu, durant l'exécution du contrat, de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté.

L'organisateur de voyages peut, dans les cas visés au § 2, mettre, le cas échéant, les coûts exposés à la charge du voyageur.

Art. 19. § 1. L'organisateur de voyages ne peut exclure ni limiter sa responsabilité pour le dommage causé par la mort ou les blessures du voyageur.

## EU Consumer Law Acquis Compendium

### Legislation

### Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



§ 2. L'organisateur de voyages ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour les dommages non corporels découlant de son fait ou de sa négligence, de l'intention de causer le dommage ou d'une faute grave.

§ 3. Si une prestation faisant l'objet du contrat de voyage est soumise à l'application d'une convention internationale, l'organisateur de voyages peut exclure ou limiter sa responsabilité conformément à la convention internationale qui régit ces prestations.

§ 4. L'organisateur de voyages est également tenu, en cas de non-respect d'une de ses obligations, à un dédommagement équitable de la perte de la jouissance du voyage.

§ 5. Pour autant qu'il ne fournisse pas lui-même les prestations comprises dans le contrat de voyage, l'organisateur de voyages peut limiter sa responsabilité en matière de dommages matériels et le dédommagement de la perte de la jouissance du voyage à concurrence de deux fois le prix du voyage.

#### Sous-section 4- Obligations du voyageur.

Art. 20. Tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le voyageur, doit être signalé par le voyageur le plus tôt possible par écrit ou sous toute autre forme appropriée aux prestataires de services locaux concernés. Il doit en tout cas confirmer sa réclamation par lettre recommandée à la poste à l'organisateur et/ou à l'intermédiaire de voyages, au plus tard un mois après la fin du voyage. Il peut, à cet effet, utiliser le formulaire approprié qui lui a été remis en même temps que les documents de voyage ou qui est disponible sur place et lui sera remis à la première demande.

#### Chapitre V - Du contrat d'intermédiaire de voyages.

Art. 21. Tout contrat conclu par l'intermédiaire de voyages avec un organisateur de voyages ou avec des personnes qui fournissent des prestations isolées est considéré comme ayant été conclu par le voyageur.

Art. 22. Outre l'obligation d'information prévue aux chapitres II et III de la présente loi, l'intermédiaire de voyages a une obligation générale de conseil.



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



#### Section 1- Formation du contrat d'intermédiaire de voyages.

Art. 23. § 1. Toute vente par un intermédiaire de voyages d'une prestation de voyage ou de séjour ou d'une autre prestation doit faire l'objet d'un contrat, sauf si elle porte uniquement sur des titres de transport.

L'intermédiaire de voyages doit remettre au voyageur un exemplaire du contrat.

§ 2. Ce contrat mentionne au moins :

1 le lieu et la date de la signature;

2 le nom et l'adresse de l'intermédiaire de voyages;

3 le nom et l'adresse de l'instance qui se porte garant des services de l'intermédiaire de voyages;

4 le nom et l'adresse du voyageur et, le cas échéant, du (des) tiers bénéficiaire(s);

5 les lieu et date de début et de fin du voyage et de séjour et, si ceux-ci couvrent des périodes de séjour distinctes, les différentes périodes et dates;

6 les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;

7 le prix global couvrant l'ensemble des prestations prévues au contrat;

8 les données relatives à une éventuelle révision du prix et à son mode de calcul exact;

9 le calendrier et les modalités de paiement du prix;

10 les desiderata particuliers que le voyageur a fait connaître à l'intermédiaire de voyages au moment de la réservation du voyage et que l'un et l'autre ont acceptés;

11 les conditions de cession du contrat;

12 les conditions de résiliation du contrat dans le chef du voyageur et dans le chef de l'intermédiaire de voyages;

13 les modalités et délais dans lesquels le voyageur doit formuler une réclamation éventuelle pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat;

14 les conditions d'une assurance-annulation, d'une assurance-assistance et/ou d'une autre assurance, ainsi que le nom et l'adresse de la compagnie d'assurance ou l'indication précise de la page de la brochure où figurent ces informations.

§ 3. Le contrat doit également mentionner les données suivantes, si elles sont pertinentes



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



pour le contrat en question :

1 lorsque le voyage comprend un hébergement : sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation du pays d'accueil et l'attention du voyageur doit être attirée sur la différence entre cette classification et les normes en vigueur en Belgique;

2 la nature et le nombre des repas inclus;

3 la description de l'itinéraire;

4 les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu.

Dans la mesure où ces indications figurent totalement ou partiellement dans un programme, une brochure de voyages mise à la disposition du voyageurs ou le bon de commande, le contrat pourra contenir une simple référence à ce programme, cette brochure de voyages ou ce bon de commande: toute modification devra être mentionnée dans le contrat.

Une mention explicite de la réception du programme ou de la brochure par le voyageur sera prévue au contrat.

§ 4. Lorsque le contrat d'intermédiaire de voyages porte sur un contrat d'organisation de voyages, il tombe sous l'application des articles 9 et 10; outre le nom et l'adresse de l'organisateur de voyages sont alors mentionnés le nom et l'adresse de l'intermédiaire de voyages et son intervention en tant qu'intermédiaire de l'organisateur de voyages.

Si l'intermédiaire de voyages ne respecte pas cette obligation, il est considéré comme étant l'organisateur de voyages.

Art. 24. Les articles 11 (révision du prix) et 12 (cessibilité de la réservation) sont applicables au contrat d'intermédiaire de voyages.

#### **Section 2- Exécution du contrat d'intermédiaire de voyages.**

##### **Sous-section 1- Résiliation du contrat par l'intermédiaire de voyages.**

Art. 25. Si l'intermédiaire de voyages résilie le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances non imputables au voyageur, celui-ci a la choix entre :

1 soit l'acceptation d'une autre offre de qualité équivalente ou supérieure, sans avoir à payer de supplément.

## EU Consumer Law Acquis Compendium

### Legislation

### Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



Si l'offre est de qualité inférieure, l'intermédiaire de voyages doit rembourser au voyageur la différence de prix dans les meilleurs délais;

2 soit le remboursement, dans les meilleurs délais, de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat.

#### **Sous-section 2- Résiliation par le voyageur.**

Art. 26. Le voyageur peut, à tout moment, résilier tout ou partie du contrat.

Si le voyageur résilie le contrat pour une raison qui lui est imputable, il dédommagera l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut s'élever à une fois le prix du voyages au maximum.

#### **Sous-section 3- Responsabilité de l'intermédiaire de voyages.**

Art. 27. L'intermédiaire de voyages est responsable de la bonne exécution du contrat, conformément aux attentes que le voyageur peut raisonnablement avoir sur la base des dispositions du contrat d'intermédiaire de voyages.

L'intermédiaire de voyages est responsable de toute erreur commise dans l'exécution de ses obligations.

Il n'est pas responsable au cas où :

1 les manquements constatés dans l'exécution du contrat sont imputables au voyageur;

2 les manquements imprévisibles ou insurmontables sont imputables à un tiers qui est étranger aux prestations visées au contrat;

3 les manquements sont imputables à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14, § 2, b);

4 les manquements sont imputables à un événement que l'intermédiaire de voyages ne pouvait ni prévoir ni éviter même en faisant preuve de la plus grande prudence, en ce non compris les surréservations.

Dans tous ces cas, l'intermédiaire de voyages est tenu de faire diligence pour venir en aide et prêter assistance au voyageur en difficulté.

L'intermédiaire de voyages peut, le cas échéant, mettre les coûts exposés à la charge du voyageur.



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



Art. 28. L'article 19 est également applicable au contrat d'intermédiaire de voyages.

#### **Sous-section 4- Obligations du voyageur.**

Art. 29. L'article 20 est également applicable au contrat d'intermédiaire de voyages.

#### **Chapitre VI- Des actions en justice.**

Art. 30.

1. Les actions auxquelles peut donner lieu un contrat de voyages tombant sous l'application de la présente loi, pour cause de décès, de blessures ou autres atteinte à l'intégrité physique ou morale d'un voyageur, se prescrivent par deux ans; le délai de deux ans prend cours à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend.

En cas de blessures ou autre atteinte à l'intégrité physique ou morale ayant causé la mort du voyageur après la date à laquelle le contrat détermine que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend, le délai prend toutefois cours à la date du décès, sans qu'il puisse dépasser les trois ans à compter de la date de fin de la prestation, telle que prévue au contrat.

2. Les actions auxquelles a donné lieu un contrat tombant sous l'application de la présente loi, autres que celles prévues à l'alinéa 1er, se prescrivent par un an; le délai d'un an prend cours à la date à laquelle le contrat dispose que prend fin la prestation ayant donné lieu au différend.

#### **Chapitre VII- Des sanctions.**

##### **Section 1- L'action en cessation.**

Art.31. Le président du tribunal de commerce constate l'existence et ordonne la cessation

## EU Consumer Law Acquis Compendium

### Legislation

### Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



des actes, même pénalement réprimés, constituant une fraction aux dispositions de la présente loi. Les dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur en matière d'action en cessation sont applicables à la présente loi.

#### **Section 2- La procédure d'avertissement.**

Art. 32. Lorsqu'il est constaté qu'un acte constitue une infraction à la présente loi ou qu'il peut donner lieu à une action en cessation à l'initiative du Ministre des Affaires économiques, celui-ci ou l'agent qu'il commissionne en application de l'article 34 peut adresser au contrevenant un avertissement le mettant en demeure de mettre fin à cet acte, conformément aux dispositions de la législation sur les pratiques du commerce portant la procédure d'avertissement.

L'avertissement est notifié au contrevenant dans un délai de trois semaines à dater de la constatation des faits, par lettre recommandée à la poste avec accusé de réception ou par la remise d'une copie du procès-verbal de constatation des faits.

L'avertissement mentionne :

- a) les faits imputés et la ou les dispositions légales enfreintes;
- b) le délai dans lequel il doit y être mis fin;
- c) qu'au cas où il n'est pas donné suite à l'avertissement, soit le Ministre intentera une action en cessation, soit les agents commissionnés en application des articles 34 et 35, pourront respectivement aviser le procureur du Roi ou appliquer le règlement par voie de transaction prévue à l'article 35.

#### **Section 3- Les sanctions pénales.**

Art. 33. Sont punis d'une amende de 250 à 10 000 francs, ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles 5, 7, 9, alinéa 1er, 10, 11, 12 et 23 de la présente loi ainsi qu'aux dispositions des arrêtés pris en exécution des articles 39 et 41 de la présente loi.

Sont punis d'une amende de 500 à 20 000 francs, ceux qui de mauvaise foi commettent une infraction aux dispositions de l'article 4 de la présente loi.



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



#### **Chapitre VIII- De la recherche et de la constatation des infractions.**

Art. 34. Sans préjudice des devoirs incombant aux officiers de police judiciaire, les agents commissionnés par le Ministre des Affaires économiques sont compétents pour rechercher et constater les infractions prévues par la présente loi.

Les procès-verbaux dressés par ces agents font foi jusqu'à preuve du contraire.

Les dispositions relatives à la recherche et à la constatation des infractions prévues par la législation sur les pratiques du commerce sont également applicables à la présente loi.

Art. 35. Les agents commissionnés à cette fin dans le cadre de la législation sur les pratiques du commerce peuvent, au vu des procès-verbaux constatant une infraction aux dispositions visées à l'article 33 et dressés par les agents visés à l'article 34, alinéa 1er, proposer aux contrevenants le paiement d'une somme qui éteint l'action publique. Les tarifs ainsi que les modalités de paiement et de perception sont ceux fixés par le Roi dans le cadre de la législation sur les pratiques du commerce.

#### **Chapitre IX- Dispositions finales.**

Art. 36. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages partie au contrat justifient des garanties suffisantes propres à assurer le respect de leurs obligations envers le voyageur en cas d'insolvabilité financière.

Ils veilleront à ce que les montants déjà payés puissent être remboursés au voyageur et, si le voyage a déjà commencé, au rapatriement de celui-ci.

Le Roi peut déterminer la forme et les conditions auxquelles ces garanties doivent répondre.

Art.37. L'organisateur et l'intermédiaire de voyages doivent souscrire une assurance couvrant leur responsabilité professionnelle éventuelle envers le voyageur.

Le Roi détermine à quelles conditions cette assurance doit répondre et qui pourra exercer le contrôle.

Art. 38. Le Roi peut créer une commission de litiges dont il détermine l'organisation, le fonctionnement et la composition.



## EU Consumer Law Acquis Compendium

### Legislation

### Belgium (BE) Nr. 2



*Click on the blue text parts in order to retrieve information on the EC law background*



Art. 39. Le Roi peut élaborer un contrat de voyage type ainsi qu'un modèle de conditions générales et peut en imposer l'utilisation.

Art.40. La loi du 30 mars 1973 portant approbation de la Convention internationale relative au contrat de voyage (CCV) du 23 avril 1970 est abrogée après la dénonciation par l'Etat belge de la Convention internationale relative au contrat de voyage du 23 avril 1970, conformément à son article 37, et dès que cette dénonciation sortira ses effets.

Tant que la loi du 30 mars 1973 portant approbation de la Convention internationale relative au contrat de voyage restera en vigueur, le Roi déterminera les catégories de voyageurs auxquelles la présente loi est applicable.

Art. 41. Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, prendre les mesures qui s'avèrent nécessaires en raison d'un manquement de la Belgique quant à la transposition de la directive européenne du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

Art. 42. L'ensemble des dispositions de la présente loi entre en vigueur à la date fixée par le Roi.