

Conditions établies par la Commission de Litiges Voyages asbl, organisme créé par le Ministère de la Justice et de l'Economie en vue de permettre le règlement, hors tribunaux, des litiges de voyages et séjours, de manière plus rapide et moins coûteuse. Il est constitué, à parts égales, des associations de défense des consommateurs et des professionnels du Tourisme.

### Article 1. Champ d'application

Ces conditions générales sont applicables aux contrats d'organisation et d'intermédiaire de voyages, tels que définis par la loi du 16 février 1994 régissant les contrats d'Organisation et d'Intermédiaire de voyages.

### Article 2. Promotion et offre

1. Les informations contenues dans la brochure de voyages engagent l'organisateur ou l'intermédiaire de voyages qui a édité ladite brochure, à moins que :
  - les modifications dans ces informations n'aient été clairement indiquées au voyageur, par écrit et avant la conclusion du contrat
  - les modifications n'interviennent ultérieurement à la suite d'un accord écrit entre les parties au contrat
2. L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut se voir contraint de supprimer une offre, temporairement ou définitivement.
3. L'offre mentionnée dans la brochure est valable jusqu'à épuisement.

### Article 3. Information émanant de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages.

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

1° avant la conclusion du contrat d'organisation ou d'intermédiaire de voyages de communiquer aux voyageurs 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, pour permettre au voyageur de rassembler les documents nécessaires. Les voyageurs non belges ont intérêt à s'informer des formalités à accomplir auprès de leurs instances compétentes;
  - b) les informations relatives à la souscription et au contenu d'une assurance et/ou assistance.
- 2° au plus tard 7 jours calendrier 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, si c'est possible, l'indication de la place à occuper par le voyageur;
  - b) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone et de fax, soit de la représentation locale de l'organisateur et/ou de l'intermédiaire de voyages, soit des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de problème, soit directement de 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 7 jours calendrier visé à l'alinéa précédent n'est pas applicable en cas de contrat conclu tardivement.

### Article 4. Information de la part du voyageur.

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

Si le voyageur fournit des renseignements erronés entraînant des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, ces coûts peuvent lui être portés en compte.

### Article 5. Formation du contrat.

1. Lors de la réservation du voyage, l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages est tenu de délivrer au voyageur un bon de commande conformément à la loi.
2. Le 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 du voyageur.
3. 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.

### Article 6. Prix du voyage.

1. le prix convenu dans le contrat est fixe et inclut tous les services obligatoires, sous réserve d'une erreur matérielle évidente.
  2. Le prix convenu dans le contrat peut être revu à la hausse ou à la baisse jusqu'à 21 jours calendrier avant la date de départ prévue, pour autant que cette révision résulte d'une modification : a) des taux de change appliqués au voyage et/ou b) du coût de transport, y compris le coût du carburant et/ou c) des redevances et taxes afférentes à certains services.
- Si l'augmentation dépasse 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 payées à l'organisateur de voyages.
- La révision du prix sera appliquée proportionnellement à la partie des prestations soumises à cette révision de prix.
3. Pour le séjour et les autres services à l'étranger, le calcul du prix est basé sur les tarifs et les taux de change du 1er novembre de l'année précédant celle de la brochure, pour le transport sur les tarifs du 1er novembre de l'année précédant celle de la brochure et, en particulier, pour le transport en charter, sur le coût moyen du carburant du 1er novembre de l'année précédant celle de la brochure.

### Article 7. Paiement de la somme du voyage.

1. Sauf en cas de location ou de convention expresse contraire, le voyageur paie à la signature du bon de commande (voir conditions spéciales) du prix du voyage, avec un minimum de (voir conditions spéciales) à titre d'acompte.
2. Sauf convention contraire sur le bon de commande, le voyageur paie le solde au plus tard un mois avant le départ, à condition qu'il ait préalablement reçu ou qu'il reçoive simultanément, la confirmation écrite du voyage et/ou les documents de voyage.
3. Si la réservation a lieu moins d'un mois avant la date de départ, la totalité du prix est immédiatement exigible.

### Article 8. Cessibilité de la réservation.

1. 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.
2. Le voyageur qui cède son voyage et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du prix global du voyage et des frais de la cession.

### Article 9. Autres modifications par le voyageur.

L'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages peut porter en compte au voyageur tous les frais résultant de modifications demandées par celui-ci.

### Article 10. Modifications avant le départ par l'organisateur de voyages.

1. Si, avant le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'organisateur de voyages doit en avvertir le voyageur le plus rapidement possible, et en tout cas avant le départ, l'informer de la possibilité de résilier le contrat sans pénalité, sauf si le voyageur accepte la modification proposée par l'organisateur de voyages.
2. Le voyageur doit informer l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages de sa décision dans les meilleurs délais et en tout cas avant le départ.
3. 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.
4. Si le voyageur n'accepte pas la modification, il peut demander l'application de l'article 11.

### Article 11. Résiliation avant le départ par l'organisateur de voyages.

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 :
  - a) 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.
  - b) 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 prévus 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 calendrier 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.

### Article 12. Non exécution partielle ou totale du voyage.

1. 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.
2. En cas de différence entre les services prévus et les services réellement prestés, il dédommage le voyageur à concurrence de cette différence.
3. 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.

### Article 13. Résiliation par le voyageur.

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 et l'intermédiaire de voyages pour le préjudice subi à la suite de la résiliation. Le dédommagement peut être fixé forfaitairement et s'élever à une fois le prix du voyage au maximum. Voir conditions spéciales ci-après.

#### Article 14. Responsabilité de l'organisateur de voyages.

1. 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.
2. L'organisateur de voyages est responsable des actes et négligences de ses préposés représentants, agissant dans l'exercice de leurs fonctions, autant que de ses propres actes et négligences.
3. Si une convention internationale est d'application à une prestation faisant l'objet du contrat de voyage, la responsabilité de l'organisateur de voyages est, le cas échéant, exclue ou limitée conformément à la convention.
4. Pour autant que l'organisateur de voyages n'exécute pas lui-même les prestations de services prévues dans le contrat, sa responsabilité cumulée pour dommages matériels et la perte de la jouissance du voyage est limitée à concurrence à deux fois le prix du voyage.
5. Pour le reste, les articles 18 et 19 de la loi mentionnée dans l'article 1er sont d'application.

#### Article 15. Responsabilité du voyageur.

Le voyageur répond du préjudice causé à l'organisateur et/ou l'intermédiaire de voyages, à leur personnel ou leurs représentants, par sa faute ou suite à la non exécution de ses obligations contractuelles. La faute est appréciée par référence au comportement normal d'un voyageur.

#### Article 16. Règlement des plaintes.

1. Avant le départ : Les plaintes antérieures à l'exécution du contrat de voyage doivent être introduites au plus vite par lettre recommandée ou contre accusé de réception, auprès de l'intermédiaire ou l'organisateur de voyages
2. Pendant le voyage : Les plaintes qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve, afin qu'une solution puisse être recherchée.  
A cet effet, le voyageur s'adressera dans l'ordre suivant :  
à un représentant de l'organisateur de voyages ou à un représentant de l'intermédiaire de voyages, ou directement à l'intermédiaire de voyages ou finalement directement à l'organisateur de voyages. Voir conditions spéciales.
3. Après le voyage : Les plaintes qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon satisfaisante doivent être introduites au plus tard un mois après la fin du voyage auprès de l'intermédiaire de voyages ou, à défaut, auprès de l'organisateur de voyages, soit par lettre recommandée, soit contre accusé de réception.

#### Article 17. Commission de Litiges Voyages.

1. Il y a naissance d'un "litige" lorsqu'une plainte ne peut être résolue à l'amiable ou n'a pas été résolue dans les 4 mois suivant la fin de la ou des prestations, ou suivant la date de départ prévue, si le contrat de voyage n'a jamais été exécuté.
2. Chaque litige né après la conclusion du contrat, relatif à celui-ci, et par lequel un voyageur est concerné peut être traité par la Commission Litiges Voyages asbl, à la demande de la partie demanderesse, à l'exception des litiges relatifs aux dommages corporels.  
Si la partie défenderesse est un consommateur, elle peut s'opposer au traitement du litige par la Commission. Pour ce faire elle doit, dans un délai de 15 jours calendrier, à dater de la notification à la partie défenderesse de l'introduction auprès de la Commission du dossier relatif au litige, informer, par envoi recommandé, le secrétariat de la Commission de Litiges Voyages qu'elle ne souhaite pas voir ce dossier traité par cette Commission.
3. La procédure et la décision seront conformes au règlement des Litiges et aux dispositions du Code Judiciaire en matière d'arbitrage (art. 1676 à 1723 compris). La décision lie les parties, sans possibilité d'appel. Une redevance est due pour le traitement d'un litige; elle est fixée par le Règlement des Litiges.
4. L'emploi de ces conditions générales implique l'acceptation de tous les règlements et décisions, fixés par la Commission de Litiges asbl, en particulier le Règlement des Litiges.
5. L'adresse de la Commission de Litiges Voyages asbl est : Bd du Roi Albert II, 16 - 1000 Bruxelles.

### CONDITIONS SPECIALES MAISONS VACANCES.

#### 1. relatives aux conditions générales ci-dessus :

Article 7. : L'acompte demandé est de 30%. Les intérêts de retard sont de 12% l'an à partir de l'échéance de la facture.

Article 13. : Les frais d'annulation seront de :

Moment de l'annulation par rapport au début de la location	plus de 3 mois	entre 3 et 2 mois	entre 2 et 1 mois	Moins d'1 mois
Pourcentage de frais d'annulation calculé sur le prix de location	15 %	30 %	50 %	100 %

Conditions de l'assurance annulation incluse dans les prix de location : [www.maisons-vacances.com/PDF\\_ASSUR\\_ANNUL.pdf](http://www.maisons-vacances.com/PDF_ASSUR_ANNUL.pdf)

#### 2. relatives aux locations :

Voir remarques générales dans Informations générales et Significations des pictogrammes et abréviations.

De manière générale, le locataire devra user de la chose louée en bon père de famille et suivant la destination convenue. Il devra notamment :

- entretenir les lieux loués, toutes les installations de l'habitation prise en location étant placées sous sa responsabilité;
- répondre des dégradations ou des pertes qui arriveront pendant sa jouissance par son fait ou par le fait des personnes de sa famille ou de toute autre personne qu'il aura autorisée à pénétrer ou à séjourner dans les lieux;
- sauf s'il y a une autre disposition prévue, nettoyer les locaux loués avant son départ et les restituer en parfait état, à sa sortie des lieux;
- payer au propriétaire, sur place, les éventuelles taxes de séjour au profit de l'administration locale.

Le locataire ne pourra : loger dans les lieux loués un nombre de personnes supérieur au nombre maximum autorisé et mentionné en regard du pictogramme prévu à cet effet ou repris sur le bon de location, camper dans le jardin, sous-louer les lieux, en changer la destination ou l'état, y (faire) effectuer des réparations sans l'accord du propriétaire.

En cas de dépassement du nombre de personnes sans accord préalable, le propriétaire est en droit de refuser aux locataires le logement à leur arrivée ou pendant leur séjour. D'autre part, nous ne pourrions être tenus pour responsables des nuisances extérieures aux logements proposés.

Tout problème ou anomalie devra être dénoncé dès sa constatation par le locataire et au plus tard à 16 heures, le lundi suivant la date de prise de cours de la location et ce directement au propriétaire ou à son mandataire.

Le propriétaire (ou son mandataire) tentera alors, avec le locataire, de donner une solution satisfaisante à la réclamation.

En l'hypothèse où le problème ne pourrait être directement réglé avec ce dernier, la réclamation devra être signalée, dès que possible et au plus tard à 16 heures, le lundi suivant le début de location à l'intermédiaire de voyages ou directement à l'organisateur de voyages afin de tenter de trouver la solution satisfaisante.

#### 3. relatives à la responsabilité :

Le locataire, les personnes qui l'accompagnent et le cas échéant ses invités, sont responsables de leur propre sécurité.

En conséquence, Maisons Vacances ne peut en aucune manière être tenue responsable des accidents dont ces personnes seraient victimes sur les lieux de la location, durant la durée du séjour.

En cas de litige non réglé par la Commission de Litiges Voyages, les tribunaux de Liège sont seuls compétents et le droit belge est applicable aux contrats.

Les informations fournies sur site sont celles qui ont été portées à notre connaissance lors de sa conception.

### FONDS DE GARANTIE VOYAGES (MAISONS VACANCES y est assuré)

En cas d'insolvabilité financière de l'organisateur et/ou intermédiaire de voyages avec lequel vous avez conclu un contrat de voyages, vous pouvez faire appel au Fonds de Garantie, soit en vous adressant à votre intermédiaire de voyages, soit en prenant directement contact avec le Fonds de Garantie Voyages, avenue de la Métrologie 8 à 1130 Bruxelles. [www.fgf.be](http://www.fgf.be)

Demandez les conditions générales de garantie à votre organisateur ou intermédiaire de voyages. Vous y trouverez à quelles conditions, en cas d'insolvabilité financière, vous pouvez demander le remboursement des sommes payées ou la prolongation du voyage ou le rapatriement si le voyage a déjà commencé.

### AUTORISATIONS et GARANTIES LEGALES

Maisons Vacances est agréé comme agence professionnelle du tourisme (agence de voyages belge disposant de la licence Nr A1524 depuis 1990) conformément à la directive européenne 90/314 du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, transposée en Belgique par la loi du 16 février 1994 et en France par la loi 92-645 du 13 juillet 1992. En outre, Maisons Vacances dispose d'une licence de libre prestation de services sur le territoire français (LPS nr 07-001) délivrée par le Ministère Français des Transports, de l'Équipement et du Tourisme.

Un capital de 25.000 EUR est entièrement libéré. De plus, un cautionnement de 49.600 EUR garantit nos engagements dans les conditions prévues par l'AR du 30/6/1966. Sa mise en jeu ne pourra avoir lieu qu'après mise en demeure par lettre recommandée avec copie au Commissaire au Tourisme, Place de la Wallonie 1 à 5100 Namur (Belgique). Assuré au Fonds de Garantie Voyages (assurant, suivant la loi, sa propre insolvabilité).

Assuré en Responsabilité civile professionnelle. Commission bancaire, financière et des assurances (C.B.F.A.) Nr 16032.

Tour opérateur UPAV (Union professionnelle des agences de voyages).

Maisons Vacances rue des Glacis, 23/52 BE-4000 LIEGE