



3

LA  
RÉSERVATION





Toutes les formules ont leurs avantages et leurs inconvénients. Tout dépend de vos préférences et du temps que

vous êtes prêt à consacrer à l'organisation du voyage, tant à l'avance que sur place.

## VIA UNE AGENCE DE VOYAGE

Une agence de voyage est censée pouvoir vous donner des conseils personnalisés en fonction de votre profil, de votre budget et de vos desiderata. Elle peut être à votre écoute et vous proposer un voyage correspondant parfaitement à vos attentes.

Mais surtout, si vous réservez un billet d'avion, une chambre d'hôtel ou vos vacances en passant par le biais d'une agence de voyages, vous êtes le plus souvent protégé par la loi belge du 21 novembre 2017 sur la vente de voyages à forfait, les prestations de voyage liées et les services de voyage. Les organisateurs de voyages (tour-opérateurs) et les agences de voyage doivent en outre s'assurer contre l'insolvabilité financière. Cela signifie qu'en cas de faillite de

leur part, vous pourrez récupérer votre argent via l'assureur. La seule exception est une agence qui ne vend que des services de voyage séparés, comme par exemple une agence qui loue uniquement des logements de vacances et rien d'autre. Une agence de voyage offre parfois à la vente le produit d'un organisateur mais est souvent elle-même aussi organisatrice.

Dès lors, si vous achetez un voyage repris de la brochure d'un grand tour-opérateur, l'agence de voyage le commercialise simplement.

Mais si une agence de voyage compose elle-même un voyage pour vous, comme par exemple un vol et un hôtel, elle est elle-même l'organisateur. En tout cas, avant de réserver un voyage organisé, vous devez notamment recevoir des informations sur :

- ◇ la destination, les moyens et la catégorie de transport ;
- ◇ le mode d'hébergement, sa situation et sa catégorie ;
- ◇ les repas fournis ;
- ◇ la description de l'itinéraire



- et les périodes de séjour ;
- ◇ les formalités administratives (passeport, visa...) et sanitaires (vaccinations nécessaires...);
- ◇ les visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour ;
- ◇ la taille minimale du groupe lorsque le départ est lié à un nombre minimal de participants ;
- ◇ la date limite d'information en cas d'annulation pour nombre de participants insuffisant ;
- ◇ le prix total, le montant et le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte ainsi que le calendrier pour le paiement du solde ;
- ◇ la possibilité et les conditions d'annulation du voyage ;
- ◇ l'information concernant la souscription facultative d'assurances : assurance annulation, maladie, rapatriement... Vous devez recevoir des informations écrites ! L'agence omet de vous remettre cette documentation ? N'hésitez pas à la réclamer.

#### **PAS DE MARCHE ARRIÈRE !**

Via une agence, que vous achetiez un voyage organisé ou que vous réserviez seulement un hôtel, une fois que vous avez donné votre accord, vous êtes lié par le contrat. Le législateur n'a pas prévu de délai de rétractation pour les contrats de voyage. Si vous devez annuler ou modifier le voyage, vous devrez probablement payer des frais d'annulation ou de modification.

Dans le cas des ventes à distance, comme par téléphone ou sur internet, vous bénéficiez généralement d'un délai de rétractation, endéans lequel vous pouvez annuler gratuitement l'achat. Toutefois, si vous réservez un voyage, un billet d'avion, une chambre d'hôtel ou une voiture de location par internet, vous ne disposez pas d'un tel délai de rétractation.

En résumé, une fois la réservation effectuée, vous êtes lié ! D'ailleurs, la confirmation d'une réservation ou d'un achat en ligne est l'équivalent numérique de la signature sur papier.



COMMISSION DE  
LITIGES VOYAGES  
WWW.CLV-GR.BE



Il est aussi important de vérifier si l'agence de voyage et/ou le tour-opérateur sont affiliés à la Commission de Litiges Voyages (CLV) et appliquent les conditions générales de cette commission. Celles-ci garantissent que vous pouvez faire appel à la Commission en cas de litige.

En règle générale, l'agence de voyages va vous facturer des frais de dossier. Toutefois, du moins en principe, pas de surprise possible : elle doit les afficher clairement. Si ce n'est pas fait, comme c'est parfois le cas, n'hésitez pas à interroger l'agence.

## LE BON DE COMMANDE OU LE CONTRAT DE VOYAGE

Lorsque vous réservez un voyage organisé, le bon de commande ou le contrat de voyage constitue avant tout un aide-mémoire. Il reprend en principe tous les renseignements utiles pour que vous passiez un bon voyage. Le fait d'avoir opté pour la demi-pension ou d'avoir souscrit à une assurance annulation doit être indiqué au même titre que la liste des documents de voyage qui vous seront nécessaires (carte d'identité, passeport, visa,...). Tous les voyageurs pour lesquels le voyage est souscrit doivent également y figurer avec leur âge afin d'anticiper l'accompagnement spécifique des enfants (s'ils voyagent seuls, par exemple) ou des personnes à mobilité réduite.

Vérifiez donc si toutes les données indiquées sont correctes : identité des voyageurs,

identification du voyage, type de chambre, etc. Si vous avez des exigences absolues (logement accessible en chaise roulante, pas de tapis car vous êtes asthmatique, etc.), faites-les indiquer explicitement, en précisant qu'il s'agit d'un élément essentiel. L'organisateur de voyages devra confirmer qu'il pourra respecter ces exigences ; à défaut, vous pouvez résilier le voyage sans frais. Ces exigences ne doivent pas être confondues avec de simples préférences, dont le respect n'est pas garanti. Et vérifiez enfin que l'agence de voyage, comme le tour-opérateur, est bien affilié à la Commission de Litiges Voyages, ce qui peut s'avérer particulièrement utile en cas de souci. Et que ses conditions de voyage sont conformes à celles de la CLV.

Lors de la réservation d'un voyage organisé, vous devez

**AVANT DE SIGNER**

Dressez sur papier la liste de vos exigences quant au voyage et prenez-la avec vous lorsque vous vous rendez dans une agence de voyage.

Vérifiez que votre bon de commande comporte au moins les rubriques fondamentales (documents de voyage nécessaires, assurances éventuelles, identité, âge ou date de naissance des voyageurs, claire distinction entre le contractant et le voyageur...) sans oublier les options essentielles pour votre voyage.

aussi recevoir un formulaire standard donnant des informations sur le type de voyage que vous avez réservé et sur vos droits.

---

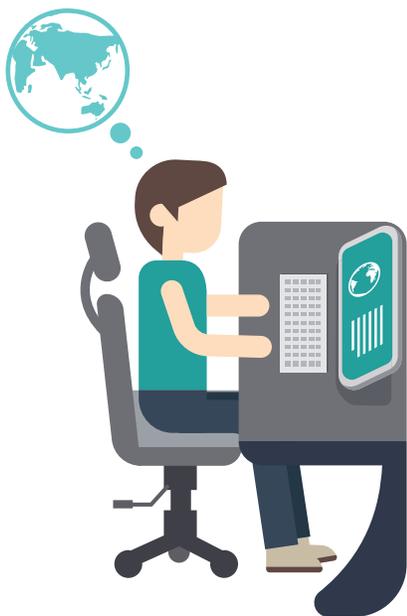
## LA RÉSERVATION EN LIGNE

---

L'intérêt de réserver par ce biais est multiple :

- ◇ Possibilité de glaner facilement et rapidement quantité d'informations, de photos ou de récits de voyage sur votre destination de vacances : curiosités, localisation exacte, meilleures périodes pour voyager, etc. Par exemple un moteur de recherche comme Google vous propose en quelques clics un large panorama de solutions pour une destination choisie. À vous, à ce moment, de déterminer celle qui convient le mieux à votre type de vacances... et à votre portefeuille. En outre, nombre de forums et de sites divers vous permettent de recueillir les avis et appréciations d'autres voyageurs. Soyez cependant toujours prudent car tous les avis ne sont pas fiables.
- ◇ Possibilité de surfer de jour comme de nuit. Vous n'êtes donc pas lié par les heures d'ouverture des agences de voyage.
- ◇ Une offre considérable et moult possibilités de comparaison (même si ce n'est pas toujours évident).





Heureusement, des fonctions de recherche utiles, comme la recherche sur une carte, par rapport au confort d'un hôtel, à la catégorie de prix, etc. peuvent faciliter votre prospection.

- ◇ Possibilité de dénicher de bonnes affaires, des promotions ou tout au moins des prix très compétitifs.

### Prudence

Assurément, réserver soi-même par internet est facile et rapide, mais l'offre est tellement gigantesque que vous aurez peut-être du mal à choisir, et le risque d'arnaque n'est pas exclu pour les offres émanant de voyageurs inconnus ou de particuliers.

À noter d'ailleurs à ce propos

qu'une extension .be ne signifie pas automatiquement que le vendeur est belge.

Tout conflit éventuel risque dès lors d'être traité selon le droit étranger ou devant des tribunaux étrangers.

On le constate très vite, internet ne présente donc pas que des avantages :

- ◇ Pas de conseils personnalisés.
- ◇ Pas de prise en compte de problèmes ou souhaits particuliers (santé, voyage de noces, etc.).
- ◇ Pas de législation spécifique propre au web. Certes, en Belgique, les règles générales relatives aux achats en ligne (à l'exception du droit à un délai de réflexion), aux pratiques du marché et aux prix tout compris s'appliquent, mais elles ne sont pas forcément parfaitement adaptées aux réservations en ligne et engendrent une certaine incertitude. En outre, elles n'ont aucune portée hors de nos frontières alors que le web couvre la planète entière ou presque.
- ◇ Pas de garantie quant à l'expérience du vendeur, sa formation, etc.
- ◇ Pas d'application automatique de la loi sur les contrats de voyage (obligation d'informations et de conseils, responsabilité clairement définie, licence du détaillant, solvabilité

**L'ABC DU WWW**

Vous pouvez aussi réserver en ligne auprès d'un organisateur de voyages (belge). Vous bénéficiez alors de la protection légale pour les voyages à forfait (voir chapitre 2). Si quelque chose se passe mal, vous êtes beaucoup mieux protégé que si vous avez organisé votre voyage vous-même. Peu de consommateurs en sont conscients.

Sachez choisir un site digne de confiance et ne vous fiez pas uniquement aux belles promesses et prix attractifs.

Avant de réserver, commencez par comparer les sites web : sites généralistes comme sites spécialisés. Comparez les prix, les conditions et les appréciations des produits proposés.

Lisez attentivement les conditions contractuelles et faites attention aux suppléments de prix éventuels. Renseignez-vous au préalable sur les conditions applicables en matière de modification, d'annulation et de traitement des réclamations. Imprimez votre réservation et emportez-la en voyage.

Soyez vigilant face aux sites inconnus et méfiez-vous des exigences de paiement rapide.

Tachez de savoir si vous avez affaire à un simple détaillant ou à un offreur responsable, qui peut vous offrir une garantie.

Pour éviter des problèmes parfois douloureux, vérifiez bien toutes les dates, données personnelles ou éléments essentiels introduits, avant de conclure définitivement la réservation. Et notamment si vous avez réservé un billet d'avion via internet : veillez particulièrement à écrire tous les noms correctement (ils doivent correspondre à vos papiers d'identité). La moindre erreur peut vous coûter très cher.

La publicité ne correspond pas toujours à la réalité. Lisez attentivement l'offre proposée afin d'éviter les mauvaises surprises.

Avant de conclure, vérifiez bien que vous n'avez pas laissé cochées des options que vous ne souhaitez pas (assurance annulation, par exemple).

Ne payez que sur des sites sécurisés. Et optez pour un paiement par carte de crédit. Vous serez mieux protégé.

Au cas où des problèmes devaient survenir, conservez des impressions du processus de réservation et certainement de la confirmation de la commande.

*Préférez toujours les réservations via un site directement lié à l'hôtel. Vous risquez moins de mauvaises surprises à l'arrivée.*

de l'agence de voyage, etc.).

- ◇ Pas (toujours) de responsabilité claire. Par exemple, pour les chambres d'hôtel : le fait que différents types de sites proposent ces logements – sites spécialisés (vente de chambres d'hôtel), sites portails généraux (qui proposent aussi des billets d'avion, par exemple) et sites des hôtels – ajoute encore à la confusion. La différence réside dans la responsabilité du prestataire, un élément qui peut être important sur le plan juridique. Qui est responsable de votre réservation et de votre paiement et quels seront les intérêts défendus en cas de litige : les vôtres ou ceux de l'hôtel ? Aussi, pour votre sécurité juridique, préférez un site directement lié à l'hôtel. Vous avez ainsi l'assurance que votre réservation et

vos paiements lui sont transmis directement et n'aurez pas de mauvaise surprise à l'arrivée. Malheureusement, le type de site ne permet pas toujours de déterminer le rôle du site de réservation.

- ◇ Si à la suite d'une réclamation, vous ne trouvez pas d'accord à l'amiable avec le prestataire, vous devez connaître les conditions juridiques que vous avez acceptées dans le contrat, mais aussi savoir où et comment faire trancher le litige. Bien que tous les sites mentionnent leurs coordonnées, ils fournissent rarement des informations claires sur la procédure à suivre pour introduire une réclamation, la législation applicable et le tribunal compétent. Informations pourtant importantes, car le fait qu'un litige soit jugé par un tribunal de Bruxelles ou par une cour du Texas peut changer bien des choses.
- ◇ Bref, la prudence est de mise. Si vous réservez un logement de vacances et que les seules données de contact que mentionne le propriétaire sont une boîte postale ou un numéro de GSM, ou s'il veut percevoir le montant total à l'avance via un transfert d'argent, il y a sans doute anguille sous roche.

