

Conditions générales relatives aux voyages forfaitaires

La loi du 25.04.2018 portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liés et transposant en droit interne la directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25.11.2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, ci-après dénommée la loi, que le voyageur déclare connaître dans son intégralité, impose à l'organisateur, respectivement au détaillant qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par l'organisateur diverses obligations, notamment d'information, et régleme/ modifie d'autres domaines comme, entre autres, le droit à la cession et à la résiliation du contrat de voyages à forfait, la possibilité de modifier certaines clauses du contrat de voyage à forfait ainsi que la responsabilité de l'exécution du forfait. Certaines dispositions de la loi, intégrée dans le Code de la consommation (articles L. 225-1 à L. 225-23), sont recopiées à l'identique et sont alors indiquées *en italique*. Les reconnaissances du voyageur, les modifications et dérogations à la loi et acceptées par le voyageur ainsi que les mentions obligatoires prévues par la loi sont indiquées **en gras**.

1) Champ d'application

Conformément à l'article L. 225-1 du Code de la consommation, les présentes conditions générales s'appliquent aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs et ne s'appliquent pas :

- a) *aux forfaits et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse ;*
- b) *aux forfaits proposés et aux prestations de voyage liées facilitées, à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement ;*
- c) *aux forfaits et aux prestations de voyage liées achetés en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.*

2) Informations précontractuelles et contractuelles

Le nouveau chapitre 5 intitulé « Voyages à forfait et prestations de voyages liées » du Code de la consommation dispose dans sa section 2 intitulée « Obligations d'informations et contenu du contrat de voyage à forfait » (articles L. 225-3 à L. 225-6 du Code de la consommation) :

Sous-section 1- Informations précontractuelles

Art. L. 225-3.

(1) L'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations au moyen du formulaire standard déterminé par règlement grand-ducal, et dans le cas où elles s'appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après :

- a) *les caractéristiques principales des services de voyage :*
 - (i) la ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises ;*
 - (ii) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant informent le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;*
 - (iii) la situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;*
 - (iv) les repas fournis ;*
 - (v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait ;*
 - (vi) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;*
 - (vii) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; et*
 - (viii) des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;*
- b) *la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;*
- c) *le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;*

- d) les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur
- e) le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l'article L. 225-10, paragraphe 3, lettre a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- f) des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- g) **une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ou, le cas échéant, de frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur, conformément à l'article L. 225-10, paragraphe 1^{er},**
- h) des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant au formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal, et les informations qui sont énumérées au premier alinéa, lettres a) à h).

(2) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, point 2), lettre b), point v) (c-à-d. les forfaits achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liée, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage), l'organisateur et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations standards au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal.

(3) Les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Le voyageur reconnaît expressément avoir reçu d'une manière claire, compréhensible et apparente avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyages à forfait ou toute offre correspondante, la communication du formulaire d'information standard correspondant déterminé par le règlement grand-ducal (règlement grand-ducal du 25.04.2018 précisant les informations standards à communiquer par le professionnel, conformément à l'article L. 225-3 du Code de la consommation) ainsi que les autres informations précontractuelles retranscrites à l'article 225-3 (1) ci-dessus dans les cas où elles s'appliquent au forfait. Il reconnaît par ailleurs avoir eu connaissance des présentes conditions générales avant la conclusion du contrat de voyage à forfait et savoir que ces conditions générales font partie intégrante du contrat de voyage à forfait.

Le voyageur reconnaît en général que l'organisateur, respectivement le détaillant qui lui a vendu le contrat de voyage à forfait, ont rempli tous les devoirs qui leur incombent selon l'article L. 225-3.

Sous-section 2 - Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-4.

(1) Les informations communiquées au voyageur conformément à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a), c), d), e) et g), font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur et le détaillant communiquent toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

(2) Si l'organisateur et le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre c), avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

Conformément à la possibilité prévue à l'article L-225-4 (1), le voyageur accepte expressément que les informations définies à l'article L-225-3 (1) alinéa 1^{er}, lettres a), c), d), e) et g) sont données à titre non-définitif et peuvent être modifiées sous certaines conditions, du moins si l'organisateur est WLTT s.a..

Le voyageur reconnaît que toute modification relative aux informations précontractuelles lui a été communiquée de façon claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

Sous-section 3 - Contenu du contrat de voyage à forfait, documents à fournir avant le début du forfait et charge de la preuve

Art. L. 225-5

(1) Les contrats de voyage à forfait sont formulés en termes clairs et compréhensibles. S'ils revêtent la forme écrite, ils doivent être lisibles. Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, ou sans retard excessif par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie

ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article L. 222-1, alinéa 1^{er}, point 2), un exemplaire ou la confirmation du contrat de voyage à forfait est fournie au voyageur sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un autre support durable. **Le voyageur donne son accord exprès que dans ce cas, le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation peut lui être fournie sur un support durable autre que le support papier.**

(2) Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), et les informations suivantes :

- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;
- b) **une mention indiquant que l'organisateur est :**
 - (i) **responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 225-11 ; et**
 - (ii) **tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 225-14 ;**
- c) le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, le nom de l'autorité compétente désignée par l'État membre concerné à cette fin et ses coordonnées ;
- d) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur, du représentant local de l'organisateur, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du forfait ;
- e) **une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article L. 225-11, paragraphe 2 ;**
- f) lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de voyage à forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après REL) conformément au livre IV du [Code de la consommation](#) et, s'il y a lieu, sur l'entité de REL dont relève le professionnel et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges prévue par le [règlement \(UE\) n° 524/2013](#) du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le [règlement \(CE\) n° 2006/2004](#) et la [directive 2009/22/CE](#) (règlement relatif au RLLC) ;
- h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 225-7.

(3) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, alinéa 1^{er}, point 2), lettre b), point v) (c-à-d. les forfaits achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liée, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage), le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur.

Dès que l'organisateur est informé de la création d'un forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées au paragraphe 2, lettres a) à h).

(4) Les informations visées aux paragraphes 2 et 3 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

(5) En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Le voyageur reconnaît formellement avoir reçu une copie, respectivement une confirmation du contrat de voyage au moment de la conclusion du contrat conformément à l'article 225-5 (1) ainsi qu'avoir reçu les informations reprises aux lettres a) à h) de l'article L. 225-5 (2) sur un support durable d'une manière claire, compréhensible et apparente.

Les exigences particulières du voyageur acceptées par l'organisateur dont il est question à l'article a) de l'article L. 225-5 (2) doivent, pour être valables, impérativement revêtir la forme écrite.

Conformément à l'article L. 225-5 (5), l'organisateur remet au voyageur en temps utile avant le début du forfait, les reçus, bons de voyage et billets nécessaires **pour autant que le voyageur aura réglé l'intégralité du prix du forfait.**

Art. L. 225-6.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information incombe au professionnel.

Le voyageur qui a souscrit le contrat de voyage à forfait confirme expressément que ces obligations d'information lui ont été préalablement fournies de façon claire, précise et compréhensible.

3) Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

Le voyageur a le droit, moyennant un préavis adressé à l'organisateur sur un support durable au plus vite et au moins sept jours avant le début du forfait, de céder le contrat de voyage à forfait conformément à l'article L. 225-7 du Code de la consommation à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat **et sous condition que le ou les prestataires de services de voyage concerné(s) par la cession acceptent formellement la cession.**

Le cédant du contrat de voyage à forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur en raison de la cession du contrat de voyage à forfait mais ne sauraient **en aucun cas être inférieurs à 150 €, du moins si l'organisateur est WLTT s.a..**

4) Modification du prix

Il est expressément convenu qu'après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix peuvent être majorés à condition que ces majorations soient la conséquence directe d'une évolution :

- a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,
- b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou
- c) des taux de change en rapport avec le forfait.

Les majorations de prix sont calculées de façon proportionnelle par rapport aux variations des prix de transport, taxes, redevances et taux de change énumérés ci-dessus sub a), b) et c).

Toute majoration du prix est communiquée de façon circonstanciée au voyageur sur un support durable au plus tard 20 jours avant le début du forfait.

Si la majoration du prix dépasse 8 % du prix total du forfait, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage sans payer de frais de résiliation. La décision du voyageur d'accepter cette majoration de prix supérieure à 8% ou de résilier le contrat de voyage à forfait doit être communiquée sur un support durable dans les meilleurs délais et, du moins si l'organisateur est WLTT s.a. au plus tard 3 jours ouvrables après que le voyageur ait reçu communication de l'augmentation du prix conformément à l'alinéa précédent.

Etant donné que le contrat de voyage à forfait prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a corollairement droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés ci-dessus sub a), b) et c), qui interviendrait après la conclusion du contrat et 20 jours avant le début du forfait. Dans ce cas, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur.

5) Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

Concernant les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix, l'organisateur, en tout cas s'il s'agit de WLTT s.a., se réserve formellement le droit de les modifier unilatéralement avant le début du forfait à condition que ces modifications soient mineures. L'organisateur informe le voyageur de ces modifications sur un support durable.

Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article L. 225-3 (1), alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L. 225-5 (2), lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 % conformément à ce qui a été exposé à l'article 4 ci-dessus des présentes conditions générales, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur, mais, si l'organisateur est WLTT s.a. au plus tard 3 jours ouvrables à partir de la proposition de modification :

- a) accepter la modification proposée ; ou
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Si le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut accepter un autre forfait (forfait de substitution), si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur et moyennant, le cas échéant, un supplément de prix à accepter par le voyageur.

L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif sur un support durable :

- a) des modifications visées au 2^e alinéa du présent article 5) des conditions générales et de leurs répercussions sur le prix du forfait ;
- b) d'un délai raisonnable (qui, du moins si l'organisateur est WLTT s.a., ne saurait excéder 3 jours ouvrables) dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend (acceptation de la modification proposée ou résiliation du contrat de voyage à forfait) ;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé à la lettre b) **qui sont, du moins si l'organisateur est WLTT s.a., qu'il est alors automatiquement mis fin au contrat ;**
- d) s'il y a lieu, du forfait de substitution proposé, ainsi que de son prix.

6) Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait

Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il doit en principe payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables. Les contrats de voyage à forfait stipulent généralement des frais de résiliation standard, calculés en fonction surtout de la date de résiliation du contrat avant le début du forfait ainsi que des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. **Le voyageur déclare en l'espèce avoir connaissance et accepter les frais de résiliation standard mis en compte par l'organisateur. Lorsque l'organisateur est WLTT s.a. les frais de résiliation/d'annulation standard, à moins qu'il n'en soit convenu expressément autrement, sont les suivants :**

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : 25 % du prix du forfait
- Entre 29 jours et 10 jours avant le départ : 50 % du prix du forfait
- Entre 9 jours et 3 jours avant le départ : 75 % du prix du forfait
- Moins de 3 jours avant le départ : 100 % du prix du forfait

Si le forfait comprend des billets d'avion, les frais d'annulation/de résiliation à charge des voyageurs concernant ces billets d'avion seront ceux facturés par la compagnie aérienne et le pourcentage des frais d'annulation/de résiliation standard de l'organisateur s'appliquera sur le solde du prix du forfait (c.-à-d. sur le prix du forfait moins le prix du ou des billet(s) d'avion).

Si le forfait comprend des prestations non-remboursables (p.ex. hôtels, spectacles, manifestations sportives, concerts, visites, excursions,...), le prix de ces prestations restent acquis aux prestataires concernés et le pourcentage des frais d'annulation/de résiliation standard de l'organisateur s'appliquera sur le solde du prix (c.-à-d. sur le prix du forfait moins les prix des prestations non-remboursables).

Le voyageur doit notifier l'annulation/la résiliation à l'organisateur et/ou au détaillant par écrit sur un support durable.

Le voyageur déclare encore avoir connaissance que le détaillant, pour autant qu'il s'agisse d'une agence de voyage WLTT s.a., qui lui a vendu le voyage à forfait lui facturera alors en sus une indemnisation correspondant à 10 % des frais d'annulation/de résiliation mis en compte par l'organisateur avec toutefois un minimum de 50 €. En l'absence ou en cas d'annulation, pour quelque cause que ce soit, des frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation à charge du voyageur correspond au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage.

Nonobstant ce qui précède, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. **Le voyageur doit informer l'organisateur et/ou le détaillant de sa résiliation du contrat de voyage à forfait sur un support durable.** En ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si :

a le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimal requis, **nombre minimal que le voyageur déclare) connaître parfaitement**, et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur au plus tard :

- (i) 20 jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- (ii) 7 jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- (iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours ;

Ou

b) l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur sans retard excessif avant le début du forfait.

7) Responsabilité de l'exécution du forfait

L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Selon l'article L. 225-11 (2), **le voyageur informe l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.** Il s'agit là d'une mention obligatoire prévue à la lettre e) de l'article L. 225-5 (2) du Code de la consommation. Le voyageur est invité à signaler à l'organisateur dès qu'il en a la possibilité toute non-conformité d'un service inclus au contrat de voyage à forfait et peut **solliciter, conformément à l'article L. 225-14 du Code de la consommation, auprès de lui une aide appropriée s'il est en difficulté.**

Le voyageur peut prétendre à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis à moins que la non-conformité ne soit imputable au voyageur.

A moins que la non-conformité ne soit :

- a) imputable au voyageur ;
- b) imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable ; ou
- c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables,

le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis.

L'article L. 225-12 (4) du Code de la consommation dispose : *Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union européenne circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. Dans les autres cas, le contrat de voyage à forfait peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait* **En l'espèce, l'organisateur, du moins s'il s'agit de WLTT s.a., précise que la prédite limitation s'applique à tous les contrats de voyage à forfait et s'élève donc à trois fois le prix total du forfait.**

Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du forfait au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté, qui les transmet à l'organisateur sans retard excessif. **Afin de ne pas compromettre la sauvegarde des intérêts du voyageur**, ces messages, demandes ou plaintes doivent être adressés au détaillant **sans retard**, c-à-d. dès connaissance de la non-exécution, respectivement de la mauvaise exécution d'un service inclus au contrat de voyage à forfait.

8) Modalités de paiement

Au cas où l'organisateur est WLTT s.a. et à moins qu'il n'en soit autrement convenu, les modalités de paiement sont les suivantes :

- un acompte d'au moins 30% du prix du voyage est payable endéans les sept jours qui suivent la conclusion du contrat de voyage à forfait, A défaut, l'organisateur et/ou le détaillant pourra résilier le contrat aux torts du voyageur, ce dernier étant alors redevable des frais d'annulation/de résiliation standard conformément à l'article 6) des présentes conditions générales.
- en cas d'émission de billets de transport, ceux-ci doivent être payés intégralement à la conclusion du contrat.
- le solde du prix du voyage est à régler au plus tard 30 jours avant le départ. A défaut, l'organisateur et/ou le détaillant pourra résilier le contrat aux torts du voyageur, ce dernier étant alors redevable des frais d'annulation/de résiliation standard conformément à l'article 6) des présentes conditions générales.
- au cas où le contrat de voyage à forfait a été conclu moins de 30 jours avant la date de départ, l'intégralité du prix de voyage est à payer à la conclusion du contrat.

Au cas où l'organisateur n'est pas WLTT s.a., les modalités de paiement sont celles indiquées par l'organisateur, modalités que le voyageur déclare connaître et accepter.

En tout état de cause, la remise des documents de voyage au voyageur peut être refusée tant que ce dernier n'a pas réglé l'intégralité du prix du voyage sans que ce refus ne décharge le voyageur de ses obligations, en particulier de ses obligations de paiement.

9) Divers

- Transport aérien :

Les horaires et les types de transport mentionnés sont ceux communiqués par le transporteur au moment de la réservation. Les dates, les heures et les lieux de départ et de retour sont déterminés définitivement au plus tard lors de la remise des documents de voyage. La responsabilité du transporteur aérien envers le passager (retard, décès, lésions corporelles) ainsi qu'envers les bagages (retard, perte, destruction) est régie par la Convention de Montréal du 28 mai 2009 telle que mise en œuvre par le règlement (CE) no 2027/97 (tel que modifié) et par la législation nationale des Etats membres. Les montants d'indemnisation font l'objet de limitations prévues par la Convention de Montréal ou de toute autre convention internationale applicable le cas échéant.

- Le voyageur **déclare avoir été informé** des formalités obligatoires et des indications à suivre pour le bon déroulement de son voyage, à savoir :
 - la possibilité de souscrire à des assurances spécifiques couvrant les frais d'annulation/de résiliation en cas de maladie ou autres motifs prévus par l'assurance ainsi qu'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie,
 - les formalités d'entrée dans le pays de destination ou de transit, l'obligation de se munir d'un passeport valable (suivant les nationalités), de se procurer un visa si requis et de se soumettre aux vaccinations requises.
- **Toute réclamation éventuelle accompagnée des pièces justificatives devra parvenir par écrit à l'organisateur et/ou détaillant dans un délai de forclusion de 30 jours à compter de la date de retour du voyageur. Nonobstant ce qui précède et en tout état de cause, le voyageur doit informer l'organisateur de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait conformément à l'article 7) 2^e alinéa, des présentes conditions générales.**
- **En tout état de cause, notamment quel que soit le lieu de résidence du voyageur et quel que soit le lieu de conclusion du contrat de voyage à forfait, et du moins si l'organisateur est WLTT s.a., le contrat de voyage à forfait est régi par la directive (UE) 20015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25.11.2005 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages telle qu'elle a été transposée dans le droit interne luxembourgeois par la loi précitée du 25.4.2018 (articles L. 225-1 à L. 225-23).**

- **Au cas où une clause du contrat de voyage à forfait ou de ses conditions générales, qui font partie intégrante dudit contrat, serait déclarée nulle et non-avenue pour quelle que raison que ce soit, le reste du contrat de voyage à forfait avec ses conditions générales restent d'application.**
- **En cas de litige, seuls les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront compétents. Toutefois, le voyageur pourra recourir à une médiation par le biais d'une commission dénommée « Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages » mise en place afin de trouver des solutions extrajudiciaires en matière de voyages et établie à L-1274 Howald, 55, rue des Bruyères [tél. : (+352) 49 60 22 - 205, email : cliv@pt.lu ;**
- **Le garant financier obligatoire de WLTT s.a. est la Mutualité Luxembourgeoise du Tourisme**, société coopérative de caution mutuelle, établie à L-2014 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi, tél. : (+352) 439 444 700. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (Ministère de l'Economie, 19-21 boulevard Royal, L-2449 Luxembourg, tél. (+352) 247 74 700, e-mail : travel@eco.etat.lu) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de WLTT s.a.,
Le garant financier obligatoire de WLTT s.a. Messancy est Amlin Insurance SE – Companies House number SE000095 – The Leadenhall Building, 122 Leadenhall Street, London EC3V 4AG, UK – Succursale Belge – RPM Bruxelles – TVA BE0644921425 Compagnie d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 2943 – contrat LXX050365, tél. : (+32) 3 253 60 16.
Le garant financier obligatoire de WLTT s.a. Mont St. Martin est l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, établie à F-75017 Paris, 15 avenue Carnot, tél. : (+33) 1 44 09 25 35 ou (+33) 1 44 09 88 00.
- **Le voyageur qui souscrit le contrat de voyage à forfait reconnaît agir tant pour soi-même que pour le compte des autres personnes participant au voyage à forfait concerné. Il certifie avoir communiqué à l'organisateur et/ou au détaillant toutes les informations nécessaires pour le bon déroulement du voyage, y compris celles relatives aux autres personnes pour compte desquels il a conclu le contrat de voyage à forfait, de sorte que l'organisateur et/ou le détaillant ne pourra être tenu pour responsable de tous désagréments et problèmes survenant de toutes omissions ou erreurs de sa part. Si le voyageur fournit des renseignements erronés qui entraînent des coûts supplémentaires pour l'organisateur et/ou le détaillant, ces coûts peuvent lui être portés en compte.**
- **Le voyageur accepte la transmission des données présentes dans le contrat de voyage à forfait conclu en vue de son exécution et garantit avoir recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.** Toutes les données personnelles collectées sont traitées en conformité avec les dispositions légales en vigueur en matière de protection des données. Tout voyageur a un droit d'accès gratuit à ses données personnelles et de rectification si celles-ci sont incorrectes. Pour plus de détails : http://www.saleslentsgroup.lu/fr/politique_confidentialite/
- **Si l'organisateur n'est pas WLTT s.a. et que WLTT s.a. n'intervient qu'en qualité de détaillant qui vend le voyage à forfait d'un organisateur, le voyageur reconnaît connaître et accepter les conditions générales de cet organisateur, y compris en particulier les conditions et frais d'annulation du contrat de voyage à forfait en cas d'annulation par le voyageur.**
- Le voyageur est informé que la société WLTT s.a. agit sous la marque WE LOVE TO TRAVEL et qu'il s'agit d'une société de droit luxembourgeois, ayant son siège social à L-4940 Bascharage, ZAE Robert Steichen, 4, rue Laangwiss et inscrite au RCS de Luxembourg sous le numéro B 206233 (numéro TVA LU 28 629 975). Concernant l'agence de voyages établie à Messancy (Belgique) : numéro d'entreprise : BE 0668.373.550. Concernant l'agence de voyages établie à Mont St. Martin (France) : RC no 837486935, RCS BRIEY TVA no FR 88 837 486 935.

Le voyageur déclare formellement avoir reçu, pris connaissance et accepté les présentes conditions générales qui font partie intégrante du contrat de voyage à forfait qu'il a souscrit.

(Fait à _____, le _____)

Signature du voyageur _____)