



Règlement des Litiges de la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl (ci-après dénommée « l'ULC »), l'Union Luxembourgeoise des Agences de Voyages du Grand-Duché de Luxembourg (ci-après dénommée « l'ULAV») conviennent de mettre à disposition des consommateurs un organe pour la résolution extrajudiciaire des litiges de voyages, appelé Commission luxembourgeoise des litiges de voyages (ci-après dénommée « la CLLV »), conformément à la loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation.

Les parties conviennent des règles de fonctionnement suivantes :

Article 1er : Composition

L'ULC ainsi que l'ULAV nomment chacune deux délégués effectifs et un délégué suppléant à la CLLV et ce pour une durée de 3 ans. Les délégués possèdent les connaissances et expérience nécessaires ainsi qu'une compréhension générale du droit et des spécificités des contrats de voyages.

Ils ne peuvent être relevés de leurs fonctions sans juste motif et ne reçoivent aucune instruction des parties.

Article 2 : Adresse

La CLLV et son secrétariat sont établis à L- 1274 Howald, 55, rue des Bruyères.

Les demandes doivent être adressées, accompagnées des pièces justificatives, au secrétariat de la CLLV à l'adresse précitée.

La CLLV peut être contactée par téléphone, télécopie ou e-mail.

CLLV
55, rue des Bruyères
L- 1274 Howald
Tél : 49 60 22 – 205
Fax : 49 49 57
Email : Contact@cllv.lu

Article 3 : Secrétariat

Le secrétariat est assuré par un collaborateur de l'ULC. Ce dernier réceptionne les demandes, vérifie si les conditions de saisine de la CLLV sont remplies, sollicite, si nécessaire, des informations complémentaires et transmet la demande aux membres de la CLLV.

Cette dernière informe les parties au litige dans un délai de 3 semaines suivant la réception de la demande complète de la recevabilité de celle-ci.

En cas d'irrecevabilité, la CLLV fournit aux parties une explication circonstanciée également dans les 3 semaines.

Article 4 : Frais

La saisine de la CLLV est gratuite.

Article 5 : Champ d'application

1.1 Litiges concernés

La CLLV est compétente pour connaître:

- des litiges nationaux et transfrontaliers relatifs à des contrats de voyages à forfait régis par les articles L. 225-1 et suivants du Code de la Consommation, conclus par un consommateur résidant

ou non au Luxembourg et un professionnel établi au Luxembourg;

- de tout autre contrat de service de voyage conclu par un consommateur résidant ou non au Luxembourg par l'intermédiaire d'une agence de voyage établie au Luxembourg.

La CLLV peut être saisie également lorsqu'un professionnel non établi au Luxembourg accepte sa

compétence pour des litiges avec des consommateurs résidant au Luxembourg.

1.2 Litiges exclus

La CLLV ne pourra pas connaître des plaintes relatives à des dommages corporels, des assurances voyage ou assistance non comprises dans le contrat de voyage/séjour, des cas

d'insolvabilité ou de faillite de l'organisateur, de l'intermédiaire ou du transporteur ainsi que des vols soumis au Règlement n° 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11.02.2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Article 6 : Mission

La CLLV a comme mission de concilier les parties.

Article 7 : Adhésion

L'ULAV invite ses membres à marquer son adhésion de principe à la CLLV.

La liste des agences concernées est disponible au siège des parties signataires et sur le site de la CLLV. L'adhésion de principe de l'agence n'oblige pas le consommateur à se soumettre à la CLLV. L'agence ne peut refuser la saisine de la CLLV que pour des motifs sérieux.

La CLLV n'est pas seulement compétente pour des litiges impliquant des membres des syndicats professionnels ci-devant mais accessible à tout professionnel du secteur des voyages établi ou non au Luxembourg qui accepte sa compétence dans ses conditions générales de vente ou après la naissance du litige avec le consommateur.

Article 8 : Saisine

La saisine se fait obligatoirement par écrit en luxembourgeois, français ou allemand. Le déroulement de la procédure se fait également dans ces langues.

Le consommateur devra renvoyer le formulaire de réclamation, ainsi qu'une copie du présent règlement, dûment datés et signés, et accompagnés des pièces à l'appui de sa demande, au secrétariat de la CLLV.

L'envoi peut se faire en ligne (Contact@cllv.lu) ou par envoi postal ou fax au secrétariat.

La demande n'est recevable que si le consommateur a préalablement adressé par écrit ses doléances au professionnel (organisateur de voyages, intermédiaire/agence de voyages, transporteur...) et n'a pas obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de 3 mois.

La demande à la CLLV n'est recevable que si elle est introduite dans les 12 mois suivant la réclamation adressée au professionnel.

La demande peut encore être rejetée si:

- elle est manifestement non fondée ou insuffisamment documentée;
- elle est abusive, fantaisiste ou vexatoire;
- un autre organisme de résolution extrajudiciaire des litiges est ou a été saisi de la réclamation ou la réclamation a déjà fait l'objet d'une décision judiciaire ou d'une sentence arbitrale, au Luxembourg ou à l'étranger.

Le consommateur devra verser s'il en dispose:

- une copie du contrat de voyages et des conditions générales de vente ;
- les brochures et dépliant fournis par l'agence de voyages ;
- toute preuve attestant de la plainte déposée sur place ;
- toute correspondance échangée avec l'agence de voyage et / ou le tour-opérateur ;
- les pièces justificatives telles que photos, vidéos, attestations testimoniales.

Le consommateur devra également renvoyer un exemplaire du présent règlement dûment daté et signé.

Article 9 : Procédure

La CLLV informe le(s) professionnel(s) concerné(s) de la saisine et l'invite/les invite à prendre position quant au litige soumis dans un délai raisonnable qu'elle fixe.

Chaque partie recevra de la CLLV les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et pourra formuler des observations à leur propos dans un délai raisonnable.

Dès obtention de tous les documents et informations nécessaires de la part du professionnel pour l'instruction correcte du dossier, la CLLV informe les parties de la réception de la demande complète et de la date de réception.

La CLLV veillera à la protection des données personnelles.

La CLLV instruit le dossier et pourra, le cas échéant, demander des informations ou pièces supplémentaires aux parties.

La CLLV peut également convoquer les parties afin de les entendre. Les parties peuvent aussi demander à être entendues. L'assistance d'un avocat ou autre conseil juridique est facultative.

La CLLV s'efforcera de concilier les parties dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète. Elle peut, si elle le juge utile, prolonger ce délai en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

Au cas où les parties n'ont trouvé aucun accord à l'amiable, la CLLV peut leur proposer une solution motivée en droit et en équité qu'elles peuvent accepter ou refuser. Elles disposent à cette fin d'un délai de réflexion raisonnable.

En cas d'accord trouvé entre parties ou d'acceptation de la solution proposée par la CLLV, celle-ci constate la fin du règlement à l'amiable par un procès-verbal qui sera communiqué aux parties.

Au cas où les positions des parties sont soit inconciliables soit non vérifiables, un procès-verbal constatant l'échec de la procédure sera dressé et communiqué aux parties.

La solution proposée pourrait différer de la décision qu'un tribunal pourrait prendre sur base des mêmes éléments.

Elle est juridiquement non contraignante, mais son autorité morale devrait suffire à endiguer le litige.

Elle ne prive pas les parties au litige de porter l'affaire devant les tribunaux.

Les solutions proposées et procès-verbaux rendus par la CLLV ne sont pas rendus publics, mais font l'objet d'un rapport annuel permettant d'évaluer les résultats obtenus et d'identifier la nature des litiges.

Ils ne peuvent servir de pièce devant les tribunaux sauf accord des parties.

Article 10. Traitement et protection des données personnelles

La CLLV est responsable du traitement des données personnelles.

Les données personnelles traitées par la CLLV sont les données personnelles que les parties au litige transmettent par courrier électronique ou postal à la CLLV, telles que, données d'identification (nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone), données bancaires (numéro de compte), déplacements, habitudes de loisirs, ..., et ne sont pas transmises à des tiers au litige.

Toute correspondance adressée à la CLLV est par contre transmise pour information et prises de position aux parties adverses.

Les données sont conservées et utilisées dans la mesure nécessaire au traitement du dossier, pendant la durée de la procédure et au-delà, pendant la durée nécessaire au respect de ses obligations légales par la CLLV, suivant les délais de prescriptions qui s'y appliquent.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la protection des droits et intérêts de la CLLV.

De manière générale, tout consommateur a à tout moment le droit d'accéder à ses données à caractère personnel, de demander la rectification ou l'effacement de celles-ci, d'obtenir la limitation de leur traitement, de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection, et à la portabilité de ses données.

Le droit d'un consommateur à l'effacement ou à la limitation du traitement de ses données, s'applique sous réserve du droit de conservation desdites données de la part de la CLLV tel que décrit au paragraphe précédent.

Toute demande d'effacement ou de renseignement en relation avec le traitement des données personnelles est à adresser à Gdpr@cllv.lu .

Les données personnelles sont utilisées uniquement par les délégués de l'ULC et de l'ULAV auprès de la CLLV. Seuls ces délégués et le personnel en charge du secrétariat y ont accès.

Seules des données anonymisées seront transmises au Ministère de l'Economie dans le cadre des rapports d'activités auxquels est soumise la CLLV en application des dispositions applicables en matière de résolution extra-judiciaire des litiges.

Chaque partie est en droit de se retirer à tout moment de la procédure.

Elle doit en informer l'autre partie ainsi que la CLLV par écrit.

Howald, juin 2019

s.

s.

