

## COMMISSION DE LITIGES VOYAGES

<https://www.clv-gr.be>

Vous pouvez vous adresser à la Commission de Litiges Voyages (CLV) lorsqu'un conflit vous oppose à un intermédiaire et/ou un tour-opérateur en ce qui concerne le déroulement d'un voyage, pour autant que vous ayez respecté certains délais.

Elle est compétente pour traiter les litiges qui opposent le voyageur et l'organisateur de voyages et/ou l'agence de voyages, pour autant que ceux-ci adhèrent aux conditions générales de la CLV.

La CLV n'est toutefois pas compétente si la plainte concerne des dommages corporels, une assurance de voyage ou d'assistance non-incluse, en cas de litiges non-contractuels, etc.

Plus d'information sur la CLV vous est envoyé à votre demande, mais vous pouvez également trouver ces informations sur ce site.

La Commission de Litiges Voyages se compose de deux cellules:

- La [Cellule Conciliation](#) qui a pour but d'essayer de régler à l'amiable, le plus rapidement possible, un certain nombre de litiges voyages;
- La [Cellule Arbitrage](#) dont l'objectif est de trancher les différends entre les voyageurs d'une part, et les intermédiaires de voyage (appelés communément "agents de voyages") de même que les organisateurs de voyage ("tour-opérateurs") d'autre part.

La Commission de Litiges Voyages ASBL a été créée en décembre 1983 à l'initiative des organisations de consommateurs et des organisations professionnelles du secteur du voyage. Elle est officiellement reconnue et soutenue par le [Service public fédéral Economie](#) et subsidiée par le Service public fédéral Justice.

La Commission de Litiges Voyages asbl est reconnue par le SPF Economie comme entité qualifiée pour le traitement extra-judiciaire de litiges au sens du Livre XVI du Code de Droit économique, et est aussi un partenaire de [Belmed](#), une plateforme en ligne de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et commerçants.

### **SECRETARIAT**

Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles  
Tel : 02/277.62.15 - 02/277.61.80  
Fax : 02/277.91.00  
litiges-voyages@clv-gr.be  
Numéro d'entreprise : BE0424.784.180