

# Conditions de vente particulières Groupes Voyages Léonard (01/04/22)

---

## Table des matières

Art. 1 – Parties en présence .....	2
Art. 2 - Champ d'application .....	2
Art. 3 – Appel d'offre .....	2
Art. 4 - Offre .....	2
Art. 5 - Confirmation de l'offre par le client .....	3
Art. 6 - Validation par l'organisateur de la confirmation de l'offre .....	3
Art. 7 - Emission du contrat par l'organisateur .....	3
Art. 8 - Confirmation du contrat par le mandataire du groupe .....	3
Art. 9 - Préparation du contrat .....	4
Art. 10 - Modification du contrat par le mandataire .....	4
Art. 11 - Annulation du contrat par le mandataire .....	4
Art. 12 - Modification par l'organisateur .....	5
Art. 13 - Responsabilités du client .....	5
Art. 14 – Bagages en autocar .....	6
Art. 15 – Voyages en avion.....	6
Art. 16 - Responsabilités de l'organisateur .....	7
Art. 17 - Règlement.....	7
Art. 18 – Protection des données .....	8
Art. 19 – Informations légales .....	8
Art. 20 – Animaux de compagnie .....	8
Art. 21 – Publication et modification des conditions particulières.....	8
Art. 22 – Fonds de garantie.....	9
Art. 23 – Législation.....	9
Art. 24 - Réclamations.....	9

## **Art. 1 – Parties en présence**

1.1. La société anonyme Leonard Travel International, détentrice de la licence de catégorie A numéro 1188, dont le siège social est établi Parc Artisanal 25 à 4671 Barchon en Belgique est un organisateur de voyages en groupe, ci-après dénommé « l'organisateur ».

L'organisateur est représenté par un de ses gestionnaires commerciaux ou un de ses organes de Direction, ci-après désigné « le gestionnaire ».

1.2. Le « client » est un groupement de plusieurs voyageurs.

1.3. Le « mandataire du groupe » est le représentant légal du client quant à toutes implications juridiques ou financières résultant des relations construites avec l'organisateur.

## **Art. 2 - Champ d'application**

2.1. L'organisation de voyages en groupe consiste en la fourniture d'une ou plusieurs prestations de services – combinées ou non – susceptibles d'intervenir dans le cadre d'un déplacement d'un jour ou plus au profit du client.

2.2. Les présentes conditions de vente s'appliquent au contrat de vente de voyages en groupe négocié et établi entre l'organisateur et le mandataire du groupe. Elles complètent les conditions générales de vente prescrites par la Commission Litiges Voyages et dictées par la Loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

2.3. Les présentes conditions de vente sont adressées au mandataire du groupe conjointement à l'offre pour lui permettre d'effectuer sa commande en toute connaissance de cause. Toute commande implique donc de la part du mandataire du groupe l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions, à l'exclusion de toutes autres qui lui seraient propres.

## **Art. 3 – Appel d'offre**

3.1. L'appel d'offre doit, de préférence, faire l'objet d'une formulation écrite transmise par courrier, télécopie ou par courrier électronique. L'organisateur n'est pas tenu, à ce niveau, d'en accuser réception.

3.2. Pour pouvoir être traité, l'appel d'offre doit préciser les données essentielles suivantes : dates, lieux et heures de départ et de retour, destination(s), nombre de clients et / ou capacité du véhicule demandé, nature du groupe, programme indicatif. A défaut de précisions suffisantes, un formulaire type d'appel d'offre est transmis au mandataire du groupe pour lui permettre de préciser sa requête.

3.3. Dès réception de l'appel d'offre valide, celui-ci est traité dans un délai raisonnable, laissé à l'appréciation de l'organisateur.

## **Art. 4 - Offre**

4.1. En réponse à tout appel d'offre valide, l'organisateur émet une offre écrite transmise au mandataire du groupe par courrier, télécopie ou courrier électronique. Cette offre est référencée par un numéro d'ordre et les références du gestionnaire.

4.2. L'offre, datée, précise notamment : les dates et lieux de départ et de retour, la durée du voyage, les horaires (suivant spécification de l'appel d'offre et vérification de la faisabilité), les prestations de services incluses ou non (transport, hébergement, restauration, visites, guidages, ... ), les taxes éventuelles (taxes de route, d'aéroport, de circulation, T.v.a., ...) et si elles sont incluses ou non, les prestations de services optionnelles (transport, hébergement, restauration, visites, guidages, etc ... ), le programme du voyage, les conditions tarifaires, les gratuités, le nombre de participants, les formules d'assurances-voyages possibles, les modalités particulières éventuelles, les conditions de validité, les modalités de paiement, les réductions éventuelles.

Cette énumération n'est pas limitative dans la mesure où l'offre doit, pour correspondre aux attentes particulières du client, comporter les éléments ou précisions nécessaires à la formation optimale du contrat.

4.3. L'offre est soumise à la disponibilité ponctuelle des prestataires de services. Dans ce contexte, l'organisateur ne peut garantir la disponibilité que durant une période qu'il précise sous la mention « délai de validité » ou « date d'option ».

4.4. Les offres et contrats sont rédigés de bonne foi en fonction des données disponibles au moment de leur émission. L'organisateur se réserve le droit de corriger des erreurs manifestes dans les informations précontractuelles ou dans le contrat. En outre, ces informations précontractuelles peuvent être modifiées par les parties avant la conclusion du contrat.

4.5. Les informations communiquées par téléphone sont toujours données sous réserve.

## **Art. 5 - Confirmation de l'offre par le client**

Pour signifier son acceptation sur les termes et conditions de l'offre, le client doit en retourner un exemplaire daté, signé et revêtu de la mention « bon pour accord ».

## **Art. 6 - Validation par l'organisateur de la confirmation de l'offre**

6.1. A réception de l'offre confirmée par le mandataire du groupe, l'organisateur s'assure de la disponibilité des prestataires de services.

6.2. En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs prestataires de services objets de l'offre, l'organisateur de voyages en informe le client en vue d'étudier une alternative. En toutes hypothèses, il ne peut être reproché à l'organisateur quelques manquements que ce soit en cas d'indisponibilité des prestataires de services au moment de la confirmation d'offre signifiée par le mandataire du groupe. Le mandataire du groupe a cependant toute faculté de mettre un terme à la relation.

## **Art. 7 - Emission du contrat par l'organisateur**

7.1. Lorsque l'offre est confirmée par le client et la disponibilité des prestataires de services objets de l'offre vérifiée, l'organisateur émet un contrat reprenant très précisément les termes de l'offre ainsi confirmée ou en y faisant référence.

7.2. Ce contrat concrétise la disponibilité des prestataires de services et engage la responsabilité de l'organisateur quant à la bonne exécution des services commandés.

7.3. Les éléments liés au nombre de participants sont réputés changeants et évolutifs ; dès lors, il convient de les considérer comme indicatifs jusqu'à 30 jours au plus avant le départ.

7.4. Le contrat précise la nécessité de régler un acompte de 30 %. Dans la plupart des cas, une facture d'acompte accompagne le contrat et porte les références à utiliser pour le paiement.

7.5. Dans les 5 jours ouvrables qui suivent la réception de l'offre confirmée, le contrat, établi en 2 exemplaires, est transmis par courrier postal ou électronique au client.

7.6. En cas de contradiction(s) entre les modalités portées sur le contrat signé par le mandataire du groupe et celles, plus générales, figurant aux présentes conditions de vente, les modalités du contrat sont prioritaires.

## **Art. 8 - Confirmation du contrat par le mandataire du groupe**

8.1. Le client reçoit ensuite le contrat en double exemplaire. Il est tenu d'en prendre connaissance et d'en envoyer à l'organisateur, par retour, un des exemplaires signé et marqué de la mention « bon pour accord ». A défaut, le contrat est annulé de plein droit par l'organisateur.

8.2. Par l'acceptation du contrat, le mandataire du groupe s'engage à régler ou faire régler l'acompte exigé. Tant que l'acompte n'est pas versé, le contrat est jugé précaire et l'organisateur se réserve le droit de remettre en cause la validité du contrat. Les engagements contractuels définis au contrat prennent force à réception de l'acompte et seulement à ce moment.

8.3. Le mandataire de groupe s'engage à fournir, au plus tard 15 jours ouvrables avant le départ, les indications suivantes :

- les horaires et lieux des départ et retour précis liés aux prestations de transport
- le nombre de participants
- la répartition en genres et les services liés aux prestations hôtelières
- la liste nominative des participants et ceux qui souhaitent contracter une assurance-voyage.

La transmission tardive ou hors délais de ces informations peut compromettre la bonne exécution des termes du contrat, ce dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

## **Art. 9 - Préparation du contrat**

9.1. La période comprise entre la confirmation du contrat et le départ détermine une phase préliminaire durant laquelle les préparatifs du contrat sont menés à terme.

9.2. Lorsque le contrat vise des prestations de transport en autocar seulement, le mandataire est tenu de fournir, au plus tard 15 jours ouvrables avant le départ, les horaires, lieux de départ et retour et détails des déplacements.

9.3. Lorsque le contrat vise d'autres prestations combinées ou non à des prestations de transport en autocar, le mandataire du groupe est tenu de fournir au moins 30 jours avant le départ, sous forme définitive, le nombre des participants et leur répartition en genres.

9.4. Les souhaits en termes de répartition en chambres sont pris en considération mais restent soumis à l'accord du ou des différent(s) prestataires (s).

9.5. Les exigences particulières doivent être signalées à la signature du contrat. Elles y seront reprises à titre indicatif et feront l'objet d'une attention particulière. L'organisateur ne peut néanmoins garantir qu'elles soient complètement respectées.

## **Art. 10 - Modification du contrat par le mandataire**

Toute modification (nom des passagers, type de chambre, régime ou mode séjour, lieu de départ) intervenant dans les 30 jours au moins précédant le départ entraîne des frais administratifs de 15 euro par personne en plus des frais exigés par le(s) prestataire(s) concerné(s).

## **Art. 11 - Annulation du contrat par le mandataire**

11.1. Lorsque le contrat vise des prestations combinées ou non à des prestations de transport en autocar, toute annulation intervenant :

- à plus de 60 jours avant le départ entraîne des frais portés à 10% du montant de la facture, avec cependant, sans excéder le prix individuel, un minimum de 40 € par personne dans le cas de prestations combinées à des prestations de transport en autocar.
- 59 à 30 jours avant le départ entraîne des frais à 20% du montant de la facture avec cependant, sans excéder le prix individuel, un minimum de 80 € par personne dans le cas de prestations combinées à des prestations de transport en autocar.
- 29 à 16 jours avant le départ entraîne des frais à 30% du montant de la facture.
- 15 à 10 jours avant le départ entraîne des frais portés à 50% du montant de la facture.
- 9 à 0 jours avant le départ entraîne des frais portés à 100% du montant de la facture.

11.2. Lorsque le contrat vise des prestations incluant du transport aérien et/ou des croisières, combinées ou non à d'autres prestations, toute annulation intervenant :

- à plus de 60 jours avant le départ entraîne des frais s'élevant à ceux facturés par la compagnie aérienne majorés de 50 € par personne.
- 59 à 51 jours avant le départ entraîne des frais portés à 60% du montant de la facture.
- 50 à 30 jours avant le départ entraîne des frais portés à 70% du montant de la facture.
- 29 à 0 jours avant le départ entraîne des frais portés à 100% du montant de la facture.

11.3. En tout état de cause, toutes les sommes dues aux tiers (compagnies aériennes, maritimes, hôteliers, ...) s'ajoutent aux montants ci-dessus. Le total des sommes réclamées ne pourra en aucun cas dépasser le prix du voyage.

11.4. En cas d'annulation, les primes d'assurances restent dues.

## **Art. 12 - Modification par l'organisateur**

12.1. Après signature du contrat, l'organisateur se réserve le droit d'apporter certaines modifications ou adaptations au programme, en fonction des opportunités ou des contraintes du moment, et ce, sans dédommagement. Les modifications éventuelles seront communiquées par l'intermédiaire de l'agent de voyage sous la forme d'un nouveau contrat. Le client disposera d'un délai de 3 jours ouvrables pour retourner le contrat signé pour acceptation. Passé ce délai, l'absence de réaction par courrier postal ou électronique sera considérée comme confirmation d'acceptation tacite.

12.2. Si le prix de référence du carburant venait à varier de plus de 5 % entre la date de la commande et celle du départ, Voyages Léonard se réserve le droit de revoir les prix selon la loi sur les Contrats de Voyages du 21/11/17 aux articles 19 à 22.

Le montant applicable est calculé comme suit : Nombre de kilomètres prévus x Prix du km supplémentaire x Pourcentage d'augmentation du prix de référence du carburant. A cette fin, toute commande renseigne le nombre de kilomètres prévus et le prix du km supplémentaire.

Le prix de référence pour le carburant sera celui mentionné sur le site [www.petrolfed.be/fr/prix-maximums/evolution-prix-maximums](http://www.petrolfed.be/fr/prix-maximums/evolution-prix-maximums) en date du 01/08/21.

## **Art. 13 - Responsabilités du client**

13.1. Le client est responsable de la bonne tenue du groupe durant toute la durée du voyage et ce dans chacune de ses phases. Il se conformera aux injonctions et conseils prodigués par les préposés de l'organisateur.

13.2. Lorsque le groupe est constitué de mineurs d'âges ou de personnes ne disposant pas de tous leurs moyens, il est nécessaire qu'il voyage sous l'autorité, la surveillance, la responsabilité d'un ou plusieurs adultes ou avec leur aide.

13.3. Tout défaut dans l'exécution du contrat, constaté sur place par le ou les client(s), doit être signalé par écrit et le plus tôt possible par ce(s) dernier(s) aux prestataires de services locaux concernés. Pour confirmation, une copie de cet écrit doit être adressée par lettre recommandée à l'organisateur au plus tard un mois après la fin du voyage.

13.4. Pour prévenir d'éventuels désagréments et dégâts matériels, les prestataires d'hébergement se réservent le droit d'exiger le dépôt d'une garantie ou caution à l'arrivée du groupe. Le client est seul intervenant dans la gestion et le règlement d'éventuels litiges constatés sur place.

13.5. Le client est tenu de respecter les obligations légales en matière de formalités douanières et sanitaires. A défaut, l'organisateur décline toute responsabilité, notamment au niveau des frais, pénalités et dommages encourus par le fautif.

13.6. Le client assure que son état de santé lui permet de suivre le programme prévu pendant le voyage choisi, sans entraîner de difficulté pour le groupe. En cas de nécessité, il veillera à se faire accompagner par une seconde personne qui lui apportera l'assistance nécessaire.

13.7. Au cas où une activité prévue dans les inclus du voyage ne peut être effectuée en raison de l'état de santé du client, celui-ci ne pourra se faire valoir d'un quelconque remboursement.

13.8. L'organisateur se réserve le droit de refuser l'embarquement à un client dont l'état de santé aurait pour effet de mettre l'ensemble du groupe en difficulté durant le séjour.

13.9. Aucun enfant ne peut, conformément à la loi, voyager sur les genoux d'un adulte. Un siège doit lui être attribué et les parents doivent prévoir un système de fixation au siège adapté à la taille et au poids de l'enfant.

13.10. Le mineur d'âge non accompagné d'une personne majeure ne peut voyager seul à bord de nos autocars. Toutefois, si le mineur voyage avec une personne majeure, autre que ses parents, il est dans l'obligation de fournir une attestation légalisée par la commune l'autorisant à voyager.

13.11. Les boissons alcoolisées sont strictement interdites à bord de l'autocar. Elles seront obligatoirement déposées dans les soutes à bagages à l'embarquement et restituées au propriétaire à destination.

13.12. L'organisateur se réserve le droit de faire appel aux autorités compétentes afin de mettre fin à tout comportement de nature à troubler l'ordre, la tranquillité et la sécurité des autres passagers et du personnel de bord. Le client se rendant responsable d'un tel comportement pourra être exclu de la poursuite du voyage ou du séjour. Tous les frais qui en découleraient seraient à sa charge et il n'aurait, en aucun cas, droit à la restitution totale ou partielle du montant du voyage.

13.13. Afin de respecter les autres passagers, il n'est pas permis d'utiliser des appareils électroniques sans écouteurs.

13.14. A la conclusion du contrat, le client est tenu de signer les documents suivants : le contrat proprement dit, les conditions générales et particulières de vente et l'annexe légale 1 partie B (formulaire d'information standard pour des contrat de voyage à forfaits dans les situations autres que celles couvertes par la partie A).

## **Art. 14 – Bagages en autocar**

14.1. Les bagages sont limités à 20 kg par personne et ne peuvent dépasser la dimension d'une valise de taille standard (80cm x 50cm x 27 cm). Ceux-ci doivent être munis des étiquettes de bagages remises par l'intermédiaire de voyages avec mention des nom et lieu d'embarquement du client.

14.2. Le client est responsable de ses bagages lors des chargement, déchargement ou opération de transport. En cas de dommage consécutif à une faute professionnelle du chauffeur ou à un vol constaté par une autorité compétente sur place, le dédommagement ne peut en aucun cas dépasser la valeur prouvée par le client avec un maximum de 250 euro par bagage et de 500 euro par client.

14.3. Afin d'éviter au maximum les dégâts aux bagages, le client est invité à s'assurer de la qualité et de la solidité des valises utilisées.

14.4. En aucun cas, l'organisateur ne prend en charge des bagages non étiquetés ou dont le propriétaire n'est pas présent à bord du véhicule durant le voyage.

## **Art. 15 – Voyages en avion**

15.1. Les horaires de vol sont communiqués sous réserve et peuvent être soumis à modification jusqu'au jour du départ.

15.2. Le client est tenu d'arriver à temps à l'embarquement.

15.3. Les première et dernière journées sont considérées comme entièrement consacrées au transport. Il est possible que la première et/ou la dernière nuit ne soit pas intégralement passée à l'hôtel en fonction des créneaux horaires relatifs aux vols, des transferts et des heures de convocation aux aéroports. De même, le repas du premier soir et le petit déjeuner du dernier jour peuvent être supprimés des services hôteliers pour des raisons horaires sans aucune compensation ; dans ces cas, selon les compagnies aériennes, un service à bord peut être proposé.

15.4. L'organisateur n'est pas responsable concernant les éventuelles indemnités en cas d'annulation ou de retards des vols. Dans ce cas, ce sont les conditions générales et particulières des compagnies aériennes qui sont d'application.

15.5. Les horaires de vol sont toujours communiqués en heure locale. Les clients sont sensés connaître le décalage horaire relatif à leur voyage. Ils peuvent trouver les renseignements nécessaires sur [www.ou-et-quand.net/heure/](http://www.ou-et-quand.net/heure/)

15.6. En cas de perte ou de dommage aux bagages, le client a l'obligation de faire une déclaration à l'aéroport.

## **Art. 16 - Responsabilités de l'organisateur**

16.1. Lorsque le contrat implique des prestations de transport en autocar, l'organisateur se réserve le droit de recourir à un partenaire dont il se porte garant.

16.2. L'organisateur est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait imprévisible ou insurmontable d'un événement ou d'un tiers étranger, soit à un cas de force majeure.

16.3. L'organisateur n'est pas responsable pour les cas de force majeure indépendants de sa volonté tels que guerres, actes terroristes, catastrophes, émeutes, grèves, épidémies, ...

16.4. Les conditions de transport des compagnies aériennes et maritimes avec lesquelles l'organisateur collabore sont définitives, irrévocables et applicables aux passagers. La convention de Varsovie et / ou le protocole de La Haye limitent la responsabilité du transporteur aérien en cas de décès, dommage corporel, perte ou dommage de bagages.

16.5. L'organisateur décline toute responsabilité en cas de travaux en cours dans les lieux relevant du domaine public.

16.6. L'organisateur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de retards occasionnés par des travaux, des embouteillages ou tout autre événement lié aux conditions de route.

16.7. L'organisateur n'assume aucune responsabilité quant à la perte ou à l'oubli de tout objet en cours de voyage. Aucune demande de recherche n'est prise en considération.

## **Art. 17 - Règlement**

17.1. La facture constitue le document final précisant les montants dus par le client ou son mandataire en contrepartie des prestations de services prévues.

17.2. La facture est établie sur base des dernières précisions spécifiées aux points 9.2 et 9.3 et des modifications - avec ou sans frais - enregistrées après la signature du contrat.

17.3. La facture est adressée, dans la mesure du possible, dans les 10 jours qui précèdent le départ et doit être réglée avant celui-ci. En cas de non règlement conforme à ces dispositions, l'organisateur se réserve le droit de compter des intérêts de retard conformément au point 16.4.

17.4. Aucune réclamation relative aux énonciations de nos factures ne sera admise si elle n'est pas faite dans les 8 jours de la date de la facture, par recommandé à la poste, adressé au siège opérationnel de l'organisateur.

17.5. Sauf convention contraire, les factures sont payables sans escompte, et dans les délais qu'elle précise.

17.6. Toutes les sommes dues à quelque titre que ce soit sont payables au compte spécifié sur la facture.

17.7. Toute somme impayée, même partiellement, à la date de son échéance ouvre de plein droit et sans mise en demeure préalable l'exigibilité :

- d'un intérêt de 1% par mois, tout mois commencé étant dû en entier ;
- d'une indemnité forfaitairement et irréductiblement fixée à 10 % du montant restant dû en principal avec un minimum de 75 €.

En outre, si une action judiciaire s'avérait nécessaire pour obtenir la récupération des sommes dues, le contractant devra également supporter les frais judiciaires, et notamment l'indemnité de débours et procédure prévue à l'article 1022 du Code Judiciaire.

## **Art. 18 – Protection des données**

18.1. En tant que responsable de traitement, l'organisateur est tenu de respecter les exigences légales en matière de traitement de données pour des finalités qu'elle détermine elle-même. L'organisateur est responsable du traitement des données à caractère personnel notamment de ses clients, prospects ou partenaires.

Toutes les informations concernant notre politique de confidentialité peuvent être consultables à l'adresse suivante : <http://www.voyages-leonard.com/corporate/mentions-legales/politique-confidentialite/politique-confidentialite>

18.2. Conformément à la loi, le PNR (Passenger Name Record) est communiqué au SPF Intérieur. Celui-ci reprend le nom du (ou des) passager(s), l'itinéraire des passagers, les informations pour contacter au moins l'un des participants du voyage, les informations de tickets.

## **Art. 19 – Informations légales**

19.1. L'organisateur est responsable de la bonne exécution des services de voyage.

19.2. En cas de non-conformité, la responsabilité de l'organisateur est limitée à 3 fois le prix du voyage (hors assurances). Cette limitation n'existe pas en cas de préjudice corporel ou de dommage causé intentionnellement ou par négligence.

19.3. Afin que le séjour se passe dans les meilleures conditions, le client est tenu de s'informer sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire du pays visiter. Il pourra trouver ces renseignements sur le site [www.diplomatie.be](http://www.diplomatie.be) ou auprès de son agent de voyage.

19.4. En cas de difficultés et/ou besoin d'assistance sur place, le client peut prendre contact avec nos représentants locaux au numéro d'urgence +32 (0) 495 528 620 ou par mail à l'adresse [urgenceleo@gmail.com](mailto:urgenceleo@gmail.com).

## **Art. 20 – Animaux de compagnie**

Les animaux de compagnies ne sont pas admis à bord de nos véhicules.

## **Art. 21 – Publication et modification des conditions particulières**

21.1. Les conditions générales et particulières sont publiées sur [www.voyages-leonard.be/voyages/pratique/conditions-generales-particulieres](http://www.voyages-leonard.be/voyages/pratique/conditions-generales-particulieres) et dans les brochures éditées.



21.2. Elles seront imprimées et signées par le client à la signature du contrat.

21.3. Au cas où des adaptations ou modifications y auront été apportées après la signature de ce document, c'est ce dernier qui restera la référence et fera foi pour le voyage concerné.

## Art. 22 – Fonds de garantie

L'organisateur est assuré contre l'insolvabilité financière auprès du Fonds de Garantie Voyages (avenue de la Métrologie 8, 1130 Bruxelles, [www.gfg.be](http://www.gfg.be)).

## Art. 23 – Législation

Les offres et commandes sont soumises à la législation européenne 561/2006 sur les temps de conduite et de repos des chauffeurs résumée ci-après :

Temps de conduite journalier	9h (10h 2x/sem.)
Temps de conduite hebdomadaire	56h
Temps de conduite ininterrompu	4h30
Pause	45' ou 15'+30'
Temps de repos journalier en équipage simple	11h (9h 3x/sem) ou 12h (3h+9h)
Temps de repos journalier en double équipage	9h par période de 30h
Temps de repos hebdomadaire	45h (24h si compensation dans les 3 semaines) après 12 jours d'activité
Amplitude ou service journalier (de garage à garage)	13h (15h 2x/sem.)

## Art. 24 - Réclamations

24.1. Les plaintes seront traitées conformément à l'article 17 des Conditions Générales.

24.2. Les plaintes peuvent être introduites via votre agence de voyage, via le formulaire de contact disponible sur le site [www.voyages-leonard.be/contact](http://www.voyages-leonard.be/contact), par email à l'adresse [quality@voyages-leonard.be](mailto:quality@voyages-leonard.be) ou par courrier postal au Service Qualité, parc Artisanal 25, 4671 Barchon.

24.3. Si la plainte est émise par un client d'un détaillant, et sauf avis contraire explicitement inscrit dans la plainte, l'organisateur transmettra systématiquement une copie de la plainte, ainsi que son suivi, à l'agence de voyage où le contrat a été signé. Celle-ci fera suivre la réponse de L'organisateur à son client.

24.4. Si un accord ne peut être trouvé, le client peut s'adresser à la Commission Litiges Voyages, City Atrium, rue du Progrès 50, 1210 Bruxelles, Tél : 02/277 62 15, Email : [litiges-voyages@clv-gr.be](mailto:litiges-voyages@clv-gr.be)

24.5. Tout litige sera porté devant les juridictions de Liège.