

La version originale de cette page [en](#) a été modifiée récemment. La version linguistique que vous avez sélectionnée est en cours de traduction par nos traducteurs.

anglais

Swipe to change

Voyages à forfait (2015/2302)

QUEL EST L'OBJET DE CETTE DIRECTIVE?

Elle vise à conférer aux consommateurs un niveau élevé et uniforme de protection de leurs droits en ce qui concerne les voyages à forfait* et les prestations de voyage liées* en prenant en compte l'utilisation accrue des réservations en ligne.

POINTS CLÉS

Informations

Les informations suivantes doivent être communiquées par l'organisateur ou le détaillant avant la signature du contrat:

- l'itinéraire avec les dates et le nombre de nuitées comprises;
- les moyens de transport fournis, les dates et heures de départ et de retour, le lieu des escales et des correspondances;
- les caractéristiques de l'hébergement;
- les repas fournis;
- les visites ou les autres services compris;
- dans le cas d'un voyage de groupe, la taille approximative du groupe;
- la langue dans laquelle les services touristiques seront fournis, le cas échéant;
- l'adéquation du voyage 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;
- les coordonnées de contact;
- le prix total du forfait incluant les taxes et tout autre coût supplémentaire;
- les modalités de paiement;
- le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat pour cette raison;
- les conditions applicables relatives aux passeports et aux visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;
- 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 de frais de résiliation standards réclamés par l'organisateur;
- 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 en cas d'accident, de maladie ou de décès.

La confirmation du contrat doit également comporter les informations suivantes:

- les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
- une mention indiquant que l'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté;
- les coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et 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 et efficacement l'organisateur;
- une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité;
- pour les mineurs non accompagnés, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- des informations sur les procédures de traitement des plaintes;
- le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur.

En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur les reçus, bons de voyage, billets et informations nécessaires au voyage.

Majoration du prix

Les majorations du prix (limitées à 8% dans la plupart des cas) ne sont permises que si le contrat prévoit expressément cette possibilité (auquel cas le voyageur peut également avoir droit à une réduction) et si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

- du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie;
- d'une augmentation des taxes ou redevances imposées par un tiers;
- des taux de change.

Toute majoration du prix doit être notifiée au plus tard 20 jours avant le début du forfait.

Résiliation du contrat

Si l'organisateur modifie significativement le contrat ou applique une majoration de plus de 8 % du prix, le voyageur peut, avant le début du forfait, accepter la modification, accepter un autre forfait (de qualité égale ou supérieure) ou résilier le contrat et être remboursé dans un délai de 14 jours.

Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait (en s'acquittant des frais appropriés).

Le voyageur peut également résilier le contrat (sans frais) si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le 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 a dans ce cas droit à un remboursement intégral mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Exécution du forfait

L'organisateur du forfait est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat, même si ceux-ci sont exécutés par d'autres prestataires. Des règles sont applicables en cas de non-conformité, de résiliation et en matière de dédommagement:

si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage, l'organisateur remédie à la non-conformité sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés;

lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu, d'autres prestations appropriées, de qualité égale ou supérieure, doivent être proposées sans coût supplémentaire;

lorsqu'il est impossible, en raison de «circonstances exceptionnelles et inévitables», d'assurer le retour du voyageur, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, pour une durée maximale de trois nuitées;

lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un forfait et que l'organisateur n'y remédie pas, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Les pays de l'Union européenne (UE) veillent à ce que les voyageurs puissent adresser des messages, des demandes ou des plaintes directement au détaillant, qui les transmet à l'organisateur qui doit aider sans retard excessif.

En cas d'insolvabilité de l'organisateur, une garantie supplémentaire est prévue. Un réseau de points de contact centraux sera mis en place dans les pays de l'UE pour faciliter la coopération internationale.

Cette directive ne s'applique pas aux prestations:

couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;

proposées à titre occasionnel, dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement;

achetées en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires ou professionnel.

En règle générale, les pays de l'UE ne peuvent pas introduire de réglementations prévoyant un niveau de protection différent de celui de cette directive. Ces nouvelles mesures doivent être mises en application au plus tard le 1er juillet 2018.

Cette directive abroge la directive [90/314/CEE](#) avec effet au 1er juillet 2018.

DEPUIS QUAND CETTE DIRECTIVE S'APPLIQUE-T-ELLE?

Les pays de l'Union européenne doivent la transposer dans leur droit national au plus tard le lundi 1 janvier 2018. Elle est applicable à partir du 1er juillet 2018.

Elle a été intégrée à l'[accord sur l'Espace économique européen](#) le 22 septembre 2017.

CONTEXTE

Pour de plus amples informations, veuillez consulter:

[Voyages à forfait](#) (Commission européenne)

TERMES CLÉS

Forfait: dans la plupart des cas, il s'agit de la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage (par exemple vol, train et/ou hébergement) aux fins du même voyage et généralement achetés auprès d'un seul point de vente. Ces services sont sélectionnés avant que le voyageur ait accepté de payer, et sont vendus à un prix tout compris et sous la dénomination de forfait.

Prestation de voyage liée: au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage, ne constituant pas un forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels. Cela s'applique également:

lorsque des services séparés ont été sélectionnés et payés à l'occasion d'une seule visite au point de vente; ou

lors de l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel au plus tard 24 heures après la réservation du premier service de voyage.

DOCUMENT PRINCIPAL

Directive (UE) [2015/2302](#) du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1-33).

Dernière mise à jour: 10/09/2018

Cette page est gérée par la Commission européenne. Les informations qui y figurent ne reflètent pas nécessairement la position officielle de la Commission européenne. Celle-ci décline toute responsabilité vis-à-vis des informations ou des données contenues ou auxquelles il est fait référence dans le présent document. Veuillez consulter l'avis juridique pour connaître les règles de droits d'auteur applicables aux pages européennes.