

Voyage organisé (voyage à forfait) et prestations de voyage liées

Qu'est-ce qu'un voyage organisé / voyage à forfait ?

Le voyage à forfait, aussi appelé voyage organisé, est un ensemble de prestations touristiques proposé par un tour opérateur. Il peut s'agir de séjours « clé en main » ou d'un séjour composé d'une sélection d'éléments personnalisés proposés par un professionnel.

Depuis le 1^{er} juillet 2018, date de la transposition de la directive (UE) 2015/2302, les consommateurs qui réservent des voyages à forfait bénéficient d'un renforcement de leurs droits.

Devoir d'information avant la conclusion du contrat

Les voyageurs doivent recevoir une information claire au moyen de formulaires standards concernant les éléments essentiels de leurs voyages (destination, itinéraire, date de départ et de retour, prix...). Cette obligation d'information incombe à l'organisateur mais également aux détaillants (p. ex. agence de voyage) si le voyage est vendu par l'intermédiaire d'un détaillant.

Modification du voyage avant le départ

En cas de modification significative par l'organisateur de certaines caractéristiques principales du voyage (par exemple le prix ou la classification de l'hôtel), le voyageur est en droit de résilier le contrat sans frais. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix des transports (p. ex. augmentation du prix des carburants), du niveau des taxes (p. ex. taxes touristiques) ou du taux de change.

En cas de majoration du prix total du voyage de plus de 8%, le voyageur est en droit d'annuler son voyage sans frais. Aucune augmentation de prix n'est possible moins de 20 jours avant le départ.

Dans tous les cas, le voyageur est en droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le départ. Des frais de résiliation raisonnables et justifiables pourront lui être demandés.

Les voyageurs bénéficient également de la possibilité de céder le contrat. Il doit en informer le vendeur au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Les frais de cession doivent être clairement indiqués et raisonnables et conformes au coût réel qu'implique le changement de voyageur.

Pendant le voyage

L'organisateur est à présent 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.

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Union européenne, l'agence de voyage établie dans un État membre est responsable.

L'organisateur doit notamment proposer sans supplément de prix des prestations similaires ou de qualité supérieure au cas où des prestations sont annulées. Si aucune prestation comparable n'est proposée ou que ce sont des prestations de qualité inférieure, le voyageur a le droit d'obtenir un remboursement d'une partie du prix de son voyage.

En cas de problème les voyageurs peuvent contacter directement le tour opérateur ou le détaillant qui est dans l'obligation de transmettre les réclamations au tour opérateur.

La France a conservé un régime de responsabilité de plein droit des organisateurs ou vendeurs de voyage à forfait. Cette spécificité française permet au consommateur de se retourner contre un seul interlocuteur en cas d'incident

pendant le voyage pour demander le remboursement total des prestations non fournies et ce même si la défaillance relève d'une cause extérieure.

En Allemagne, Belgique et France, le délai de prescription pour les réclamations des voyageurs est de 2 ans.

En cas de faillite

Il existe une protection contre l'insolvabilité des tours opérateurs afin de garantir un remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs en cas de faillite de l'organisateur. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs.

En France, tout professionnel qui vend ou organise des voyages doit être immatriculé au registre Atout France, ce qui induit qu'il est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle et qu'il a souscrit à une garantie contre l'insolvabilité.

Prestations de voyage liées facilitées par les professionnels

De plus en plus de consommateurs achètent des prestations distinctes auprès de différents professionnels pour le même voyage. C'est notamment le cas lorsqu'un site internet renvoie vers un autre site pour acheter une autre prestation de voyage (p. ex. une proposition de location de voiture après avoir réservé un vol).

Dans le cadre des prestations de voyage liées, la législation protectrice du voyage à forfait ne s'applique pas. Les vendeurs et organisateurs de prestations de voyages liées sont soumis à des obligations spécifiques.

Ainsi, les différents prestataires ont tout de même une obligation d'information spécifique concernant le lien entre les prestations, notamment sur :

- La non application des droits issus du voyage à forfait
- La responsabilité de chaque prestataire concernant sa propre prestation
- Le droit à une protection contre l'insolvabilité

Ils sont également soumis aux obligations de protection contre l'insolvabilité qui incombe aux vendeurs et organisateurs de voyage à forfait, c'est-à-dire qu'ils devront être assurés afin que les consommateurs puissent être remboursés en cas de faillite de l'un ou l'autre.

En cas de problème le voyageur doit s'adresser à chaque prestataire qui est uniquement responsable pour l'exécution de son service.

En cas de questions concernant un voyage à forfait, vous pouvez prendre contact avec le CEC Luxembourg. Le CEC Luxembourg fait partie d'un réseau de 29 Centres Européens des Consommateurs dans l'Union européenne ainsi qu'en Islande et en Norvège (European Consumer Centre Network – ECC-Net). Nos services sont gratuits.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'Intérêt Economique créé par l'État luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Le CEC est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'Etat luxembourgeois (Ministère de la Protection des consommateurs) ainsi que par l'ULC. Vous pouvez joindre le CEC Luxembourg pour des questions concernant la protection des consommateurs en Europe ou dans les cas de litiges transfrontaliers à l'adresse suivante :

Centre Européen des Consommateurs GIE
271, route d'Arlon • L- 1150 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu

Cofinancé par
l'Union européenne



Cette publication a été financée entre autres par l'Union européenne. Le contenu de cette publication n'engage que son auteur et relève de sa seule responsabilité ; il ne peut être considéré comme reflétant le point de vue de la Commission européenne et/ou de l'Agence exécutive du Conseil européen de l'Innovation et des PME (EISMEA), ou de tout autre organe de l'Union européenne. La Commission européenne et l'Agence n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction.