



Centre Européen des
Consommateurs GIE
Luxembourg

VOYAGER DE A-Z



VOYAGER DE A - Z



SOMMAIRE

de A–Z

Introduction

A

Acompte sur le prix du voyage
Allergies
Assurance annulation

B

Bagages

C

Centre Européen
des Consommateurs
Certificat de garantie
Citations
Commandement à bord

D

Documents de voyage
Droits des passagers aériens
Droits des passagers en bateau
et en bus
Droits des passagers
ferroviaires
«Dynamic packaging»

E

Enfants partant en voyage
Enregistrement
Escalaes
Exécution des prestations

F

Files de taxis
Force majeure

G

«Génération Y»

H

Heure «Choibalsan»
Horaires de correspondance
de vol

I

Interruption de voyage

J

«Jet Stream»

K

Kérosène

L

Label pour l'environnement
Location de voiture

M

Mise en garde
Moyens de paiement

N

Non disponibilité de la
chambre d'hôtel
Non utilisation de la chambre
d'hôtel
«No-show»

O

Ozone

P

Parking de l'hôtel
Pneus «Y»

Q

Quiz

R

Réservations de voyage en ligne
Résolution extrajudiciaire
des litiges de voyages

S

Sécurité à bord

T

Table de Francfort
«Timeshare»
Tourisme durable
Tremblement de terre

V

Vaccins
Voyage à forfait
Voyageurs handicapés

INTRODUCTION

Suite aux deux précédentes éditions de décembre 2004 et 2006, le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg présente la 3^e version entièrement actualisée de la brochure «Voyager de A - Z». Le choix des rubriques de cette 3^e édition est toujours déterminé en fonction des questions et des plaintes soumises quotidiennement au Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg, telles que : quels sont mes droits en tant que passager aérien ou ferroviaire ? Que faire en cas de perte d'un bagage ? A quoi sert la table de Francfort ?

La brochure ne saurait, bien évidemment, remplacer une consultation juridique au cas par cas. L'idée que nous nous faisons de cette brochure est celle d'une lecture de voyage pour le consommateur intéressé.

Vos suggestions, vos propositions et vos critiques sont les bienvenues.

Le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg reste à votre disposition pour vous conseiller si d'aventure votre voyage devait prendre une autre tournure que celle que vous aviez peut-être envisagée. Bon voyage !



A ACOMPTE SUR LE PRIX DU VOYAGE

Les tour-opérateurs sont en droit de demander à leurs clients – du moins conformément à la jurisprudence allemande (Arrêt du BGH du 20.06.2006, aff. X ZR 59/05) – un acompte de 20 % du prix du voyage, dès que les clients ont reçu une confirmation de voyage écrite ainsi que le certificat de garantie (voir sous rubrique). L'insertion d'une clause en ce sens dans les conditions générales de vente d'un tour-opérateur est autorisée.

A ALLERGIES

Les plus belles vacances peuvent se transformer en un véritable cauchemar en cas d'allergie ou d'intolérance alimentaire se manifestant par son lot d'urticaires, de démangeaisons ou d'autres réactions allergiques.

Le Centre Européen des Consommateurs en Allemagne (bureau à Kiel) a eu la bonne idée de mettre à disposition sur son site Internet un traducteur « Mit Allergien auf Auslandsreisen » (Voyages à l'étranger en étant allergique) qui répertorie les allergies les plus courantes (www.evz.de, rubrique « Gesundheit », « Allergien »). Le traducteur est disponible dans les 21 langues officielles de l'Union européenne ainsi qu'en turc, russe, islandais et norvégien et contient plus de 130 noms propres d'allergènes fréquents. Que vous parliez allemand, grec, estonien ou une autre langue européenne, le dictionnaire combine toutes les langues entre elles. Ainsi, des traductions du grec vers le suédois ou

encore du français vers le hongrois sont envisageables ; soit plus de 600 possibilités au total.

En outre, le dictionnaire procure une aide lors d'achats à l'étranger ou si vous allez au restaurant et que vous devez faire comprendre que vous ou vos enfants devriez éviter de consommer certains aliments. Il vous suffit ainsi d'imprimer des cartes existant dans 25 langues qui portent le message: « Je suis allergique à... » et de remplir, sur la carte, le nom de l'aliment à éviter.

A ASSURANCE ANNULATION

L'assurance annulation de voyage couvre les frais liés habituellement à la résiliation d'un contrat de voyage lorsque le vacancier se trouve dans l'impossibilité d'effectuer son voyage pour des raisons de santé ou autres raisons similaires. Le contrat d'assurance avec l'assureur est conclu sur la base des Conditions Générales d'Assurance. Il est fortement conseillé de lire très attentivement ces conditions d'assurance avant le départ en voyage, notamment la section relative aux sinistres, afin de savoir quels sont les motifs d'annulation retenus et couverts par l'assurance. Les assurances annulation comportent bien souvent de nombreuses clauses d'exclusion qui sont généralement exposées en détail par les compagnies d'assurances. Ainsi, certaines clauses prévoient, par exemple, que le voyageur n'a pas droit à un remboursement lorsque le voyage ne peut être réalisé à cause d'une maladie survenue avant le départ en voyage et ce, même si la maladie ne pouvait pas être décelée lors de la réservation du voyage.



B BAGAGES

Dans un arrêt en date du 6 mai 2010, la Cour de justice de l'Union européenne a indiqué que la limite d'indemnisation fixée par la Convention de Montréal était de 1131 DTS («Droits de Tirage Spéciaux», instrument monétaire créé par le FMI et mis à jour quotidiennement; soit environ 1300 €) en cas de destruction, perte ou avarie des bagages. Cette indemnisation couvre l'ensemble des préjudices subis (matériels et moraux).

Ce plafond de responsabilité peut être écarté uniquement si le passager peut prouver une faute inexcusable de la part de la compagnie aérienne. Dans ce cas, le passager pourra faire valoir des dommages ayant une valeur supérieure à 1300 €.

Il est à noter que les plafonds de responsabilité s'entendent et se calculent par passager. Ainsi, si un couple voyage avec 2 bagages qui se retrouvent égarés, la compagnie aérienne pourra allouer jusqu'à un montant à hauteur de 2262 DTS. Si le passager souhaite une compensation plus élevée en raison notamment d'objets de grande valeur présents dans les bagages perdus, il faudra alors remplir une déclaration spéciale d'intérêt au moment de la remise des bagages et moyennant le paiement éventuel d'une somme supplémentaire.

En cas de perte, destruction ou détérioration, comme en cas de retard de livraison des bagages, le passager doit en informer le transporteur aérien par écrit dans les plus brefs délais. En cas de détérioration de bagages enregistrés, ce délai est de 7 jours à compter de la réception des bagages, alors qu'il est de 21 jours en cas de retard. Les actions judiciaires en dommages et intérêts

doivent quant à elles être intentées dans le délai de deux ans suivant la date d'arrivée de l'avion ou la date à laquelle l'avion aurait dû arriver.

Les objets précieux comme les bijoux, l'argent liquide, les objets fragiles ou encore les médicaments devraient être transportés, pour autant que la dimension et le poids le permettent, dans un bagage à main afin de diminuer le risque de dégâts ou leur perte.

Ainsi par exemple, un voyageur dont les bagages s'étaient perdus et qui contenaient une paire de lunettes d'une valeur de 1133 € n'a pas été en mesure de prétendre à une quelconque indemnisation. Selon le juge, l'objet aurait dû être transporté dans un bagage à main ou assuré spécifiquement (cf. ReiseRecht, 6/2009, S. 293 ff.).

C CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Le réseau des Centres Européens des Consommateurs («European Consumer Centre Network» – ECC-Net) a été créé à l'initiative de la Commission européenne. Chaque Etat membre de l'Union européenne ainsi que l'Islande et la Norvège disposent d'un Centre Européen des Consommateurs.

Les Centres Européens des Consommateurs ont pour mission essentielle non seulement d'informer les consommateurs sur le droit européen de la consommation et sur la politique européenne en matière de consommation mais également d'apporter aux consommateurs le soutien nécessaire pour régler à l'amiable des litiges de consommation transfrontaliers. Les Centres Européens des Consommateurs offrent également la possibilité de régler les

réclamations en dehors de toute procédure judiciaire en recourant à la médiation.

De plus, depuis le 1^{er} janvier 2010 et dans le cadre de la Directive « services » (2006/123/CE), le Centre Européen des Consommateurs (CEC) du Luxembourg a été nommé comme point de contact pour les consommateurs intéressés à recevoir des informations en relation avec des services dont ils voudraient profiter dans un autre pays membre de l'Union européenne.

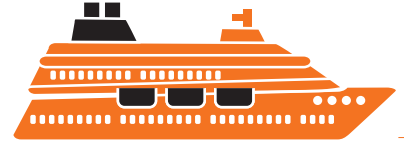
Le Centre Européen des Consommateurs GIE du Luxembourg existe depuis 1991 et fêtera donc son 20^e anniversaire en 2011.

Le Centre, connu antérieurement sous le nom d'« Euroguichet », dispose, depuis 2003, de sa propre personnalité juridique et a été constitué sous la forme d'un « Groupement d'Intérêt Economique » (GIE). Le CEC du Luxembourg emploie, en décembre 2010, 8 collaborateurs, dont 5 juristes et 1 conseiller juridique, possédant des connaissances en droit belge, allemand, français, luxembourgeois ainsi qu'en droit communautaire. Les prestations de services assurées par le Centre Européen des Consommateurs sont entièrement gratuites. Le CEC bénéficie du soutien financier de la Commission européenne, de l'Etat luxembourgeois et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.cecluxembourg.lu.

C CERTIFICAT DE GARANTIE

Le tour-opérateur est légalement tenu de remettre au voyageur ce que l'on appelle un certificat de garantie. Par ce certificat de garantie, le voyageur est protégé contre certains risques. Il contient ainsi la confirmation d'une compagnie d'assurances ou d'une banque de son engagement, en cas de faillite ou d'insolvabilité de l'organisateur, à rembourser le prix du voyage pour les prestations de voyage non assurées et à régler au voyageur les dépenses nécessaires occasionnées de ce fait. En cas d'insolvabilité du tour-opérateur, le voyageur peut ainsi formuler immédiatement une réclamation auprès de l'organisme représentant de la garantie d'insolvabilité. La remise du certificat de garantie au voyageur permet au tour-opérateur de demander le paiement total du prix avant la fin du voyage. Les consommateurs devront par conséquent exiger, lors de la réservation du voyage, la remise du certificat de garantie et ne payer qu'à compter de sa réception.

C



C CITATIONS

Le plus grand voyageur est celui qui a su faire une fois le tour de lui-même.
(Confucius)

Le plus beau voyage, c'est celui qu'on n'a pas encore fait.
(Loïck Peyron)

Voyager ajoute à sa vie.
(Proverbe berbère)

On ne fait pas un voyage. Le voyage nous fait et nous défait, il nous invente.
(David Le Breton)

Le tourisme est le moyen qui consiste à amener des gens qui seraient mieux chez eux dans des endroits qui seraient mieux sans eux.
(Philippe Meyer)

Voyager ne sert pas beaucoup à comprendre mais à réactiver pendant un instant l'usage des yeux : la lecture du monde.
(Italo Calvino)

Il n'y a d'homme plus complet que celui qui a beaucoup voyagé, qui a changé vingt fois la forme de sa pensée et de sa vie.
(Lamartine)

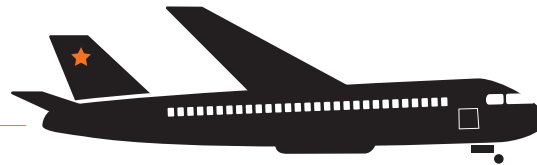
Pour bien aimer un pays il faut le manger, le boire et l'entendre chanter.
(Michel Déon)

Voyager, c'est demander d'un coup à la distance ce que le temps ne pourrait nous donner que peu à peu.
(Paul Morand)

On ne voyage pas pour voyager mais pour avoir voyagé.
(Alphonse Karr)

Le charme de voyager, c'est d'effleurer d'innombrables et riches décors et de savoir que chacun pourrait être le nôtre et de passer outre, en grand seigneur.
(Cesare Pavese)

Les plus beaux voyages se font par la fenêtre.
(Daniel Boulanger)



C COMMANDEMENT À BORD

Pendant le vol, le commandant de bord et ses assistants sont les seuls maîtres à bord, de sorte que le passager est contraint de suivre les instructions du commandant de bord. Ce dernier peut ainsi – du moins selon la jurisprudence allemande – exclure le passager du vol, par exemple en cas d'état d'ébriété, de non-respect de l'interdiction de fumer, de disputes à voix hautes entre voyageurs, de refus d'obtempérer à la demande d'attacher sa ceinture, de même qu'en cas de remarques inconvenantes lors du contrôle de sécurité. Il peut aussi faire une escale si un passager tombe gravement malade (cf. Fühlich, Reiserecht, 5^e éd. 2005, note de marge n° 989).

D DOCUMENTS DE VOYAGE

Les citoyens luxembourgeois peuvent s'informer auprès du Ministère des Affaires étrangères quant aux documents (carte d'identité ou passeport) nécessaires pour les diverses destinations touristiques (voir aussi sur www.mae.lu aux rubriques «voyages, visa et passeport» et «conseils aux voyageurs»).

Le Centre Européen des Consommateurs a reçu notamment des plaintes de ressortissants luxembourgeois dont l'entrée sur le territoire égyptien leur avait été refusée. En effet, ces passagers ne disposaient que d'une carte d'identité et non d'un passeport. A contrario, les ressortissants allemands ou français sont autorisés à entrer en Egypte en présentant leur seule carte d'identité et ce,

en raison des différents accords bilatéraux passés entre les Etats. Selon la jurisprudence allemande, une obligation d'information sur les conditions d'entrée pèse sur les agences de voyage. Cette obligation n'est toutefois applicable que pour les ressortissants de l'Etat dans lequel se situe l'agence. Ainsi, lorsqu'un ressortissant luxembourgeois réserve un voyage via une agence de voyage allemande, cette dernière ne saurait être contrainte d'être informée sur les exigences de passeport requises pour les citoyens luxembourgeois.

D DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

Les droits des passagers en cas d'annulation, de refus d'embarquement et de retard sont prévus par le Règlement européen (CE) n° 261/2004 qui est entré en vigueur le 17 février 2005.

Le Règlement s'applique à tous les vols (y compris les vols en provenance de pays tiers) au départ ou à l'arrivée d'un aéroport situé dans un pays de l'Union européenne. Le Règlement vise les vols réguliers, les vols charters, les vols issus d'un voyage à forfait ainsi que les vols des compagnies aériennes à bas coût.

Les réclamations sont à adresser directement auprès de la compagnie aérienne. Tous les passagers sont en droit de déposer une réclamation, y compris les passagers se déplaçant pour des raisons professionnelles.

a) En cas d'annulation d'un vol

En cas d'annulation d'un vol, le Règlement prévoit une assistance gratuite auprès des passagers (repas, boisson, hôtel, transfert) ainsi qu'un remboursement du prix des billets ou un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport



comparables et dans les meilleurs délais, ou à une date ultérieure, à leur convenance.

Le passager peut également exiger une compensation qui dépendra de la distance du vol: 250 € pour les vols de 1500 km, 400 € pour les vols entre 1500 et 3500 km et 600 € pour les vols de plus de 3500 km.

Attention, l'indemnisation ne sera pas due si la compagnie aérienne a informé le passager de l'annulation du vol au moins deux semaines avant l'heure de départ prévue ou si un réacheminement est proposé dans des limites de temps raisonnables.

La compagnie aérienne n'est pas non plus tenue de verser l'indemnisation si elle est en mesure de prouver qu'elle n'était pas responsable de l'annulation (par ex. en cas de circonstances extraordinaires telles que des conditions météorologiques défavorables, des problèmes de sécurité, une grève étrangère à la compagnie aérienne ou encore des problèmes techniques imprévus). La notion de circonstances extraordinaires est interprétée par la Cour de justice de l'Union européenne d'une manière restrictive.

b) En cas de refus d'embarquement

La raison principale des refus d'embarquement d'une compagnie aérienne réside dans les sursréservations d'un vol réalisées délibérément. Un déplacement sur un autre vol suit le même régime qu'un refus d'embarquement.

Conformément à l'article 4 du Règlement, en cas de sursréservation, la compagnie aérienne doit d'abord rechercher les passagers qui acceptent volontairement de renoncer à leur embarquement en échange de certaines prestations d'assistance correspondantes.

Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre

l'embarquement, le transporteur aérien est tenu des mêmes obligations que celles existantes en cas d'annulation (remboursement du prix du billet, réacheminement etc.) ainsi que d'une assistance gratuite (nourriture, frais d'hébergement et frais de communication). La compagnie aérienne ne pourra pas s'exonérer de sa responsabilité en cas de réclamation pour refus d'embarquement.

c) En cas de retards importants

Le Règlement (CE) n° 261/2004 prévoit que les passagers ont le droit de se voir proposer gratuitement des repas, des rafraîchissements, deux appels téléphoniques, deux envois de fax ou de courriers électroniques ainsi que, le cas échéant, l'hébergement et le transport à l'hôtel en cas de retard d'un vol de courte distance (retard d'au moins deux heures jusqu'à 1500 kilomètres, d'au moins trois heures pour un trajet compris entre 1500 et 3500 kilomètres et d'au moins quatre heures pour un trajet au-delà de 3500 kilomètres). En cas de retard de cinq heures au moins, le prix du billet doit être remboursé pour les parties du voyage non réalisées ainsi que pour les parties du voyage déjà réalisées lorsqu'il n'est plus possible d'arriver à destination en suivant les prévisions initiales.

Le Règlement ne prévoit pas d'indemnisation en cas de retard important. Dans son arrêt du 19 novembre 2009, la Cour de justice de l'Union européenne a désormais renforcé les droits des passagers en estimant que la situation des passagers de vols retardés était similaire à celle des passagers de vols annulés. Les deux catégories de passagers subissent, selon la Cour, une perte de temps similaire.

D



Ainsi, une indemnisation (250, 400 ou 600 € selon la distance) peut maintenant être demandée en cas de retard de 3 heures ou plus, c'est-à-dire lorsque le passager atteint sa destination finale trois heures ou plus après l'heure d'arrivée initialement prévue par le transporteur aérien. En cas de force majeure (ou circonstances extraordinaires), la compagnie aérienne peut se décharger de sa responsabilité.

D DROITS DES PASSAGERS EN BATEAU ET EN BUS

Les droits des passagers voyageant par bateau seront bientôt renforcés en vertu d'un Règlement européen approuvé en juillet 2010 par le Parlement européen. Les nouvelles dispositions prévoient assistance et indemnisation en cas de retard ainsi qu'une assistance gratuite pour les passagers handicapés.

Ainsi par exemple, en cas d'annulation ou de retard supérieur à 90 minutes d'un voyage par bateau ou d'un service de ferry, les passagers auront le droit d'être réacheminés ou de se faire rembourser le prix du billet et de ne pas effectuer le voyage. De plus, lorsqu'à la suite d'un retard, les passagers sont contraints d'attendre une nuit avant d'achever leur voyage, l'opérateur devra leur rembourser les frais d'hôtel à concurrence de 80 € au maximum (et pour 3 nuits au maximum).

Le Règlement entrera en vigueur en 2012. Il s'appliquera, en principe, à tous les passagers de bateaux de plus de 12 personnes.

Le Conseil et le Parlement européen sont parvenus le 1^{er} décembre 2010 à un accord sur une proposition de Règlement

visant à renforcer les droits des passagers en bus. Les nouvelles dispositions prévoient des mesures d'assistance et d'indemnisation pour les voyages à longue distance (plus de 250 km) ainsi qu'une assistance et une information spécifique à l'égard des passagers à mobilité réduite.

D DROITS DES PASSAGERS FERROVIAIRES

Les droits des passagers ferroviaires sont réglés par le Règlement européen n° 1371/2007 qui est entré en vigueur depuis le 3 décembre 2009.

Conformément au Règlement, les transporteurs ferroviaires sont responsables en cas de retard, correspondance manquée et annulation d'un train. Ainsi, par exemple, en cas de retard de 60 à 119 minutes, une indemnisation de 25% du prix du billet est prévue tandis que pour les retards de 120 minutes et plus, une indemnisation à hauteur de 50% du prix du billet pourra être réclamée.

Le Règlement prévoit également que les transporteurs doivent fournir aux personnes handicapées ou à mobilité réduite non seulement les informations nécessaires quant à l'accès aux services ferroviaires mais également une assistance gratuite à l'embarquement, à bord du train ou encore lors du débarquement.

Enfin, le Règlement précise la responsabilité des transporteurs ferroviaires en cas de dommages corporels subis par un voyageur à bord d'un train ainsi qu'en cas de perte ou détérioration des bagages dont la surveillance incombait à la compagnie ferroviaire.

D « DYNAMIC PACKAGING »

Les réservations de voyage sont de plus en plus souvent effectuées par des consommateurs qui élaborent eux-mêmes leur propre forfait (forfaits personnalisés ou « dynamic packaging » en anglais), en associant divers services, tels que le vol, le logement ou encore une location de voiture, proposés le plus souvent par des prestataires différents. La réservation de ces prestations est réalisée en temps réel : le système de réservation du tour-opérateur se connecte directement à celui de l'hôtel ou de la compagnie aérienne. Par ce biais, les voyageurs peuvent souvent bénéficier de prix plus avantageux.

E ENFANTS PARTANT EN VOYAGE

Depuis 2006, les enfants ne sont plus inscrits dans le passeport des parents. Par contre, les noms des parents sont dorénavant inscrits dans le passeport de l'enfant. Le passeport délivré à un mineur de plus de quatre ans révolus sera valable pour une durée de cinq ans tandis que les mineurs de moins de quatre ans révolus se verront délivrer un passeport valable pour une durée de deux ans. Le montant à régler pour la délivrance d'un passeport d'une durée de validité de deux ans est fixé à 20 € et à 30 € pour les passeports d'une validité de cinq ans.

E ENREGISTREMENT

Les passagers aériens doivent absolument s'informer auprès de la compagnie aérienne ou du tour-opérateur, du temps nécessaire à l'enregistrement (« Check-In ») avant le décollage. Le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg reçoit en effet de nombreuses plaintes de consommateurs n'ayant pas été autorisés au décollage en raison d'un retard de présence auprès du comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne. Il ne faut pas perdre de vue que l'heure limite obligatoire d'enregistrement (c'est-à-dire l'heure au-delà de laquelle vous ne pouvez plus vous enregistrer) peut être fixée de manière assez éloignée avant le décollage (p.ex. : 90 minutes au préalable, voire même plus) et que le temps d'enregistrement recommandé peut également être très long (jusqu'à 4 heures pour des destinations en Amérique du Nord ou du Sud).

E ESCALES

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les escales dans un vol direct sont non seulement possibles mais bien souvent systématiques, si bien qu'une escale sur un vol direct ne constitue pas un non-respect des prestations de voyage. En effet, l'expression « vol direct » signifie simplement que, le plus souvent, le voyageur n'a pas à changer d'avion. Par contre, il n'y a pas d'escale sur un vol non-stop.



E EXÉCUTION DES PRESTATIONS

L'agent de voyage ou le tour-opérateur sont responsables de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage et du catalogue. Il y a, par exemple, mauvaise exécution de voyage lorsque le voyageur se voit proposer une chambre donnant sur une arrière-cour alors qu'il avait réservé une chambre avec vue sur la mer ou encore lorsque le voyageur ne peut être accueilli dans l'hôtel prévu dans le contrat de voyage ou dans un hôtel de même catégorie ou de même situation, par suite d'une surréservation de l'hôtel.

En cas de mauvaise exécution (p.ex. surréservation de l'hôtel), le voyageur doit tout d'abord exiger une solution de substitution auprès de l'organisateur (p.ex. la possibilité de séjourner dans un hôtel de même catégorie) à condition que cette solution n'implique pas une dépense disproportionnée. Si cette démarche n'aboutit pas, le vacancier peut lui-même essayer de remédier à la situation et ensuite exiger du tour-opérateur une indemnité pour les dépenses qui ont dû être engagées à cet effet. Néanmoins, le tour-opérateur ne doit pas rembourser les frais supplémentaires disproportionnés des dispositions prises par le voyageur.

Le voyageur peut également exiger une réduction proportionnelle du prix au cas d'une mauvaise exécution des prestations du contrat de voyage voire même résilier le contrat de voyage en cas d'une mauvaise exécution particulièrement sérieuse. En cas de résiliation prématurée du contrat de voyage, le tour-opérateur perd certes le droit au prix de voyage convenu, mais il peut toutefois exiger une indemnisation pour les prestations déjà assurées ou celles encore

nécessaires pour la suite du voyage, pour autant que ces prestations aient tout de même un intérêt pour le voyageur. Malgré la résiliation, le tour-opérateur est tenu d'assurer le réacheminement du voyageur depuis le lieu de vacances, ce qui peut donner lieu pour le tour-opérateur à d'éventuels frais supplémentaires.

Sous réserve de l'application de la législation allemande, les réclamations du voyageur doivent être formulées auprès du tour-opérateur dans un délai d'un mois à compter de la fin du voyage prévue par le contrat. Si ce délai d'un mois n'est pas respecté, le tour-opérateur peut rejeter l'ensemble des réclamations. En tout état de cause, il est conseillé de recueillir sur le lieu de vacances les signatures des accompagnateurs ou du guide du voyage qui pourraient confirmer le bien fondé de la réclamation. Il peut également être utile de rassembler des photographies et d'autres éléments de preuve.

F FILES DE TAXIS

Vous êtes en face d'une file de taxis en attente et, pour une raison ou une autre, vous ne voulez pas prendre le premier taxi de la file. Est-ce possible ? La réponse est oui. Chaque passager a le droit de choisir librement son taxi. Le transport ne peut vous être refusé avec l'argument que vous seriez obligé de prendre le premier taxi de la file d'attente. Il se peut que les chauffeurs de taxi aient leur propre système de répartition des passagers. Ce système n'est cependant qu'une règle purement interne à laquelle les passagers ne sont pas liés (cf. R. Höcker, Neues Lexikon der Rechtsirrtümer, 17^e éd., 2009, p. 238 et suiv.).

F FORCE MAJEURE

Dans les situations de force majeure, les deux parties peuvent résilier le contrat. Parmi les cas de force majeure, on trouve par exemple les émeutes, les éruptions volcaniques, la pollution de la mer par les algues. En revanche, si au moment de la réservation, des informations sont données concernant notamment des attaques menées sur le lieu de villégiature, l'événement pouvait par conséquent être prévu et le contrat ne peut pas être résilié pour cause de force majeure.

Prenons le cas par exemple d'une agence de voyages qui organisait un voyage d'études en Egypte en présence d'un égyptologue. L'agence de voyages s'est vue contrainte d'annuler le voyage en raison d'une maladie de l'égyptologue. La Cour de cassation en France (1^{ère} chambre civile, 6 novembre 2002, nr. 99-21203) a apprécié que l'annulation de ce voyage en Egypte en raison de l'indisponibilité de l'égyptologue devant subir une opération chirurgicale, constitue un cas de force majeure exonérant l'agence de voyages de toute responsabilité.

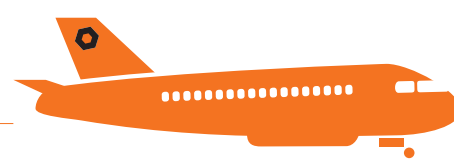
G « GÉNÉRATION Y »

Les sociologues utilisent le terme « génération Y » pour désigner les personnes nées après 1980 et qui ont aujourd'hui (2010) entre 25 et 30 ans. Cette expression est issue du nom de la génération précédente, « la génération X » ainsi que de la phonétique anglaise du mot « Why » (comme « savoir pourquoi »). Les personnes appartenant à la « génération Y » seraient caractérisées par un rythme de vie « 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 ». Elles préféreraient s'informer instantanément à partir des sources multimédias les plus diverses mais auraient tendance d'apprendre de façon trop superficielle et à la dernière minute ainsi que de n'être guère en mesure de tolérer des retards qu'elles rencontrent au quotidien.

H HEURE « CHOIBALSAN »

L'heure « Choibalsan » désigne le fuseau horaire en Mongolie. Dans l'Antarctique français, elle est connue sous le nom de « heure TF ». Au Bahreïn, on parle de « l'heure standard Al Manamah ». Vous trouverez toutes ces informations et bien d'autres encore sur le site Internet www.weltzeituhr.com (en anglais et en allemand). Outre la possibilité d'y consulter l'heure à n'importe quel endroit du globe, vous pourrez également y trouver d'autres informations sur chacun des pays ou encore obtenir un calcul des heures de lever et de coucher de soleil sur tous les continents etc.

H



J

H HORAIRES DE CORRESPONDANCE DE VOL

Les horaires des vols de correspondance des voyages à forfait doivent être fixés par le tour-opérateur de manière à permettre au voyageur de prendre sa correspondance à temps en changeant d'avion. Les défauts de coordination des correspondances imputables au tour-opérateur ouvrent droit aussi bien à une réduction du prix du voyage, qu'à d'éventuels dommages et intérêts.

I INTERRUPTION DE VOYAGE

L'interruption d'un voyage n'est pas couverte par la souscription d'une assurance pour l'annulation de voyage. Prenons le cas d'une réservation d'un voyage de trois mois aux États-Unis, dont le projet doit être annulé lors du voyage aller pour cause de maladie, par exemple. Dans ce cas, l'assurance annulation n'interviendra pas car elle ne couvre que l'annulation réalisée avant le début du voyage. Comme il s'agit ici d'une interruption d'un voyage qui a déjà commencé, c'est une assurance pour l'interruption de voyage qui aurait alors dû être souscrite (cf. BGH, aff. réf. X ZR 182/05).

J « JET STREAM »

Le « Jet Stream » (courant-jet) est un flux d'air rapide et confiné que l'on trouve dans l'atmosphère à des altitudes comprises entre 6 et 15 km.

Le « Jet Stream » est un élément important de la prévision météorologique puisque sa position et son intensité sont reliées aux mouvements verticaux de l'atmosphère. Comme il constitue la zone de rencontre de deux masses d'air, il sera le lieu de formation des dépressions.

La circulation atmosphérique en altitude étant généralement d'ouest en est, un avion va parcourir la même distance plus rapidement s'il se déplace dans le sens du jet plutôt que contre celui-ci. Le temps d'un vol Paris – Guangzhou (Canton) (Chine) par exemple est d'environ 2 heures inférieur à celui de Canton – Paris. Il en est de même pour les vols transcontinentaux entre les États-Unis et l'Europe. C'est pourquoi la prévision de la position du courant-jet est essentielle à l'aviation.



K KÉROSÈNE

Les années passées ont montré de fortes fluctuations du coût du carburant. Le vol que vous prendrez pour vos vacances peut devenir plus cher suite à la hausse du coût du carburant ou des taxes. En effet, en cas de hausse du prix du carburant, la Directive européenne 90/314/CEE du 13 juin 1990 relative au voyage à forfait et transposée en droit luxembourgeois par la loi du 14 juin 1994 permet au vendeur de revoir son prix à la hausse (ou à la baisse) jusqu'à 20 jours avant le départ, si cela a été expressément prévu dans le contrat.

Etant donné qu'il est impossible de prévoir l'évolution des prix des carburants, il peut parfois être intéressant de souscrire, lors de la réservation de son voyage, une assurance contre le supplément de carburant (du type «Fuel Protection Program»).

L LABEL POUR L'ENVIRONNEMENT

Les labels pour l'environnement attestent qu'une société, un hôtel ou une agence de voyages respectent certains critères afin de minimiser l'impact environnemental de leurs produits et services. Des labels pour l'environnement existent sous plusieurs dénominations telles que certificat, cachet, distinction ou marque. Dans le domaine du tourisme, environ 50 différents éco-labels coexistent en Europe. Le «European Network for sustainable tourism development» (ECOTRANS e.V.) a dressé la liste de plus de 200 labels pour l'environnement dans le secteur du tourisme

international sur son site Internet www.destinet.eu. Vous trouverez encore plus d'informations sur www.europe-travelers.eu.

Au niveau européen, l'Eco-label (le label écologique communautaire) a été créé en 1992 pour faire avancer le développement durable en Union européenne. Le label en forme de fleur facilite la reconnaissance de produits ou de prestations de services écologiques. Depuis 2003 (2005 pour les terrains de camping) les entreprises du secteur du tourisme en Europe peuvent demander l'attribution de l'Eco-label. Vous pouvez consulter la liste des entreprises et des campings ayant obtenu l'Eco-label sur www.eco-label.com/french.

L LOCATION DE VOITURE

Avant de réserver un véhicule sur votre lieu de vacances, prenez le temps de vous informer sur la réglementation, vous pourrez ainsi éviter bien des désagréments. Le Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg a publié des informations sur son site Internet www.cecluxembourg.lu («thèmes», «véhicules» et «location»). Vous y apprendrez par exemple qu'il vaut mieux retourner la voiture de location après avoir fait le plein afin d'éviter des frais supplémentaires. Vous y trouverez également quelques conseils concernant l'assurance et la restitution du véhicule.

M MISE EN GARDE

Existe-t-il un danger d'attaques terroristes dans un pays touristique ? Existe-t-il un danger pour les voyageurs dû à des maladies infectieuses ? Les informations sur la sécurité dans les zones touristiques sont communiquées par les ministères des affaires étrangères (voir par exemple sur www.auswaertiges-amt.de, en langue allemande, ou sur www.mae.lu). De telles informations de mise en garde devraient être suivies avec attention.

M MOYENS DE PAIEMENT

Comment couvrir les coûts du voyage ? C'est l'une des questions les plus importantes lorsque vous partez en voyage. Plusieurs possibilités existent :

L'argent liquide : bien qu'il soit pratique d'emmener de l'argent liquide en zone euro, il existe toujours un risque de vol.

La carte de débit ou carte Maestro : vous pouvez désormais payer en zone euro avec votre carte de débit sans frais supplémentaires. Si vous retirez de l'argent au distributeur de billets, vous payerez des frais à hauteur de 1 % de la somme retirée (entre 3,50 et 5 €). Demandez à votre banque si cette dernière dispose d'institutions financières partenaires dans d'autres pays de l'UE. En retirant de l'argent chez ces banques, vous ne paierez pas de frais.

La carte de crédit : le paiement en magasin par carte de crédit est gratuit en zone euro. À l'extérieur de celle-ci, vous devez compter avec des frais à hauteur de 1 à 2 %. Si vous retirez de l'argent avec une

carte de crédit, cela vous reviendra plus cher qu'en utilisant une carte de débit. Le retrait coûte entre 2-3 % de la somme retirée et au minimum 5 €, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de la zone euro. Le «traveller chèque» : le «traveller chèque» est une forme particulière de paiement qui est d'usage dans les voyages internationaux. La somme d'argent indiquée sur le chèque de voyage est payée au détenteur du chèque par l'organisme mandaté (le plus souvent une banque), contre présentation du passeport et remise du chèque de voyage. Ce dernier constitue donc un moyen sûr contre le vol ou la perte de moyens de paiement puisque, le cas échéant, il sera remplacé gratuitement.

N NON DISPONIBILITÉ DE LA CHAMBRE D'HÔTEL

En principe, l'hôtel n'est pas autorisé à changer l'attribution d'une chambre réservée lorsque le client n'arrive pas à une heure déterminée. Toutefois, l'hôtelier pourra le faire s'il s'en est réservé le droit dans le contrat. Ainsi, pour prévenir toute difficulté, l'hôtel et le client doivent convenir à l'avance de la possibilité de changer l'attribution de la chambre à partir d'une certaine heure, par exemple 22 h, lorsque l'hôtelier n'a pas été prévenu par le client d'une arrivée plus tardive. Si malgré tout, l'hôtelier ne met pas à la disposition du client la chambre réservée à l'heure convenue, ce dernier est en droit de demander un dédommagement. À ce titre, il pourra obtenir le remboursement notamment des frais de déplacement inutiles, de la différence de prix par rapport à un hôtel plus onéreux ainsi que des frais de téléphone et de taxi (cf. Führich, Reisrecht, 5^e éd. 2005, note de marge n° 1204 f.).



N NON UTILISATION DE LA CHAMBRE D'HÔTEL

Le fait que le client ait un empêchement personnel pour utiliser la chambre d'hôtel réservée ne le dispense pas d'en payer le prix. Cette obligation subsiste, même en cas d'empêchement qui n'est pas de son fait, par exemple en cas de décès, maladie, accident etc. Dans tous les cas – du moins en droit allemand –, l'hôtelier doit se faire créditer de la valeur des frais ainsi économisés. Parmi ces frais, on compte par exemple les frais de restauration, de service et de ménage. La jurisprudence allemande retient généralement les taux suivants : 10 % pour une nuit, 20 % pour une nuit avec petit-déjeuner, 30 % pour une demi-pension et 40 % pour une pension complète. Le prix de la chambre ainsi que les frais d'annulation ne devront pas être payés lorsque l'annulation relève de la responsabilité de l'hôtelier.

N « NO-SHOW »

On parle de « No-show », ou non présentation au départ, lorsque des passagers ne se présentent pas au comptoir d'embarquement sans avoir pour autant annulé leur vol. Pour réagir à ce fait, les compagnies aériennes ont pris l'habitude de surréservé les places de leurs vols, ce qui peut représenter jusqu'à 10 % du nombre de sièges de l'avion. L'une des raisons de la non présentation au départ peut s'expliquer par la pratique courante qui consiste à acheter des « billets en double ». Le principe consiste à réserver simultanément deux fois un vol aller et deux fois un vol retour afin de profiter des tarifs avantageux des vols de fin de semaine.

O OZONE

L'ozone est l'un des polluants de l'air les plus dangereux pour la santé au-delà de certains seuils. Pour lutter contre l'émission d'ozone et d'autres gaz polluants, il existe un site Internet lancé par la Commission européenne : <http://www.cleanvehicle.eu>. Ce site fournit des informations sur la législation européenne et les législations nationales de l'UE concernant les véhicules propres et économes en énergie. Il permet d'accéder à la plus grande base de données européenne sur les données techniques des véhicules.

P PARKING DE L'HÔTEL

Même si, en vertu de la jurisprudence française, l'hôtelier est présumé responsable des vols commis sur le parking non fermé de son établissement, le fait de laisser des objets de valeur, comme un appareil photo, dans le véhicule au lieu de le placer dans le coffre-fort de l'hôtel, constitue une imprudence qui peut limiter la responsabilité de l'hôtelier. L'hôtelier pourrait d'ailleurs se prévaloir de cette négligence devant les tribunaux face à une demande de dommages et intérêts en raison du vol sur le parking de son établissement.

P PNEUS « Y »

Savez-vous ce que signifient les lettres Y, V ou W indiquées sur les pneus de vos véhicules?

Il s'agit de l'indice de vitesse qui est un code alphabétique correspondant à la vitesse maximale à laquelle un pneu peut rouler.

Par exemple, un pneu d'indice Y peut rouler jusqu'à 300 km/h, un pneu V jusqu'à 240 km/h et un pneu W jusqu'à 270 km/h.

Il existe aussi le code XL ou «Extra Load» qui désigne un pneu renforcé pour supporter les fortes charges.

Q QUIZ

Il existe une maladie psychosomatique liée au voyage et qui porte également le nom d'une ville parmi les plus connues au monde.

Quel est le nom de ce syndrome?

Si vous connaissez la réponse, envoyez-la au Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg (info@cecluxembourg.lu, Tél. +352 26 84 64 – 1). Un petit cadeau vous attend.

R RÉSERVATIONS DE VOYAGE EN LIGNE

Si vous avez réservé un voyage par Internet et que vous avez rencontré des problèmes, vous avez la possibilité, en Allemagne, de contacter un organisme d'arbitrage spécialisé dans le domaine du tourisme, la «Reiseschiedsstelle». Cet organisme va essayer de trouver un accord entre les deux parties en proposant un règlement impartial du litige. Le médiateur arrive généralement plus vite à trouver un accord comparé aux délais des tribunaux. La procédure ne dure environ que 14-21 jours. Plus d'informations sur www.reiseschiedsstelle.de.

En France et en Belgique, un organisme similaire spécialisé dans les réservations de voyages en ligne n'existe pas à l'heure actuelle.

R RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE VOYAGES

Les organes de résolution extrajudiciaire de litiges sont des instances qui, selon leurs structures, sont habilitées à essayer de régler les litiges existants entre les parties selon différentes méthodes. Ainsi, les litiges peuvent être réglés sans l'intervention d'un tribunal. Au Luxembourg, la « Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages (CLLV) » est un organe de conciliation qui peut résoudre les litiges en matière de voyages. Cette commission se compose paritairement de représentants des consommateurs et des représentants d'entreprises. Elle a été fondée par « l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs », le « Groupement des Agences de Voyages » et le « Syndicat des Agents de Voyages ». Elle est compétente pour tout type de voyage à forfait conclut avec, ou via, des agences de voyages situées au Grand-Duché de Luxembourg. Pour plus de renseignements, rendez-vous sur le site www.cecluxembourg.lu, rubrique « moyens d'action », « médiation au Luxembourg ».

S SÉCURITÉ À BORD

Depuis novembre 2006, des mesures de sûreté sont applicables dans tous les pays de l'Union européenne. Un Règlement européen impose des restrictions quant aux matières liquides que les passagers peuvent amener avec eux dans leurs bagages à main. Les bagages enregistrés ne sont donc pas concernés par ces mesures. Ce Règlement devrait être révisé d'ici avril 2013 au plus tard. Les dispositions actuelles s'appliquent à tous les vols au départ des aéroports de l'Union européenne, indépendamment de leur destination ou du pays d'établissement de la compagnie aérienne. De manière générale, il est interdit d'amener tout type de liquide en avion dans un bagage à main sauf lorsque le liquide (comme le parfum par exemple) se trouve dans un flacon d'une contenance maximale de 100 ml. Des exceptions sont toutefois prévues pour les médicaments ou les denrées alimentaires qui sont nécessaires en vol, dont notamment les aliments pour bébés. De même, il n'est possible d'emporter à bord que des liquides qui ont été achetés dans les zones « duty free », tels les boissons et les parfums car le Règlement comporte des mesures destinées à empêcher des manipulations ou des modifications postérieures à l'achat. Les passagers doivent également enlever leurs manteaux et leurs vestes au contrôle de sécurité, et retirer les ordinateurs portables et les appareils électriques de dimension moyenne de leurs étuis. En outre, les dimensions autorisées des bagages à main ont été réduites à 56 cm x 45 cm x 25 cm, en autorisant toutefois certaines exceptions (par exemple pour les instruments de musique, les appareils photos etc.).



Un Règlement européen du 31 juillet 2007 a certes assoupli les règles appliquées aux passagers en provenance de pays tiers, dont les produits liquides achetés dans les boutiques hors taxes hors de l'Union européenne ne sont plus systématiquement confisqués. Mais le nombre d'inspections pour les passagers en transit est encore élevé.

T TABLE DE FRANCFORT

Il est souvent difficile de chiffrer les indemnités d'un voyage non conforme ou partiellement non conforme à l'offre initialement souscrite.

Bien que l'indemnisation résulte souvent en France d'une appréciation au cas par cas par les juges, la table de Francfort constitue une base pour l'estimation financière des litiges. Ce document a été réalisé dans les années 1990 par un tribunal allemand (24. Zivilkammer des Landgerichts Frankfurt).

La table de Francfort propose ainsi des pourcentages d'indemnisation basés sur les sommes réellement payées. Par exemple : en cas de vue sur la mer manquante, une réduction d'environ 5 à 10 % du prix du voyage pourra être demandée etc.

Pour plus d'informations : www.tourismlaw.eu/documents/documentation/Table%20de%20Francfort.pdf

T «TIMESHARE»

Par «timeshare» ou multipropriété, on entend un contrat de résidence à temps partagé par lequel un entrepreneur donne à un consommateur, moyennant le paiement d'un prix forfaitaire, la jouissance totale ou partielle d'un immeuble d'habitation pendant une période déterminée de l'année, pour les vacances ou pour y habiter, et d'une durée minimale de trois ans.

Le «timeshare» s'est attiré une mauvaise réputation en raison de méthodes de vente souvent très agressives. Voici les raisons économiques qui ne parlent pas en faveur des offres de «timeshare» : surcoût de frais de déplacement et de frais alimentaires, augmentation croissante des frais supplémentaires constitués par les frais de gestion et d'entretien. Les possibilités d'échange avec d'autres habitations sont très limitées et les droits de rachat sont quasiment inexistantes.

Il est fortement déconseillé de participer, lors de ses vacances, à des jeux de tirage au sort dont le seul but est de faire souscrire «au gagnant» un contrat de «timeshare». Aucun acompte ne peut être demandé ni perçu dans les dix premiers jours suivant la signature du contrat. Si malgré tout, un acompte a été versé, le versement de l'argent devra être bloqué immédiatement auprès de la banque ou de l'agence responsable des cartes de crédit. Le vacancier dispose d'un délai de dix jours pour pouvoir dénoncer le contrat «timeshare» (par lettre recommandée avec accusé de réception).

Le droit de dénonciation doit faire l'objet d'une information écrite de la part du vendeur de «timeshare» au vacancier.

Au Luxembourg, la Directive européenne 94/47/CE de 1994 relative au «timeshare» a été transposée par la loi du 18 décembre 1998



(«Loi relative aux contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel des biens immobiliers»).

Pour réagir aux nombreuses nouvelles pratiques apparues dans le secteur du «timeshare», l'Union européenne a réexaminé la Directive existante et a adopté la nouvelle Directive 2007/122/CE qui devra être transposée, au plus tard jusqu'au 23 février 2011, dans le droit national des Etats membres.

T TOURISME DURABLE

Bien que le tourisme soit particulièrement intéressant pour découvrir les endroits éloignés et idylliques, il contribue en même temps à leur destruction. Le tourisme durable souhaite éviter cela dans le but de marier les besoins des touristes et ceux des habitants. Afin de pouvoir être qualifié de «durable», le tourisme doit répondre à des critères aussi divers que ses impacts sociaux, culturels, environnementaux et économiques. Au premier abord compliquée, l'idée en elle-même est cependant parfaitement simple : les voyages sont certes agréables et importants, mais ils doivent affecter le moins possible l'environnement et les conditions de vie des habitants afin que les générations futures puissent profiter d'une nature sauvage et préservée.

Comment pouvez-vous participer ? Les pistes sont nombreuses : faut-il nécessairement prendre l'avion pour aller en vacances, n'y aurait-il pas une autre destination plus proche toute aussi belle. Si vous décidez de prendre l'avion, vous avez la possibilité de compenser les émissions de dioxyde de carbone sur le site

www.climatmundi.fr/lng_FR_srub_10-compensation-carbone.html ou sur actioncarbone.org par exemple. Avant votre départ, vous pouvez obtenir des informations sur l'hôtel ou le logement afin de connaître son engagement envers l'environnement, sa relation avec les employés et son intégration dans l'économie locale. Une fois sur place, vous pouvez aussi acheter des produits locaux. Ainsi, vous profiterez en bonne conscience de vos vacances (cf. www.ecotourisme.info et www.tourismesolidaire.org).

T TREMBLEMENT DE TERRE

Le risque sismique est présent partout à la surface du globe, son intensité variant d'une région à une autre. La France n'échappe pas à la règle, puisque l'activité peut être négligeable ou faible dans certaines régions de métropole, et forte dans les Antilles.

L'importance d'un séisme se caractérise par deux paramètres : son intensité et sa magnitude.

L'intensité mesure les effets et dommages du séisme en un lieu donné. Ce n'est pas une mesure objective, mais une appréciation de la manière dont le séisme se traduit en surface et dont il est perçu. On utilise habituellement l'échelle MSK (Medvedev-Sponheuer-Karnik), qui comporte douze degrés. Le premier degré correspond à un séisme non perceptible, le douzième à un changement total du paysage.

Il ne faut pas confondre l'intensité avec la magnitude qui traduit l'énergie libérée par le séisme. Elle est généralement mesurée sur l'échelle ouverte de Richter. Chaque année, il y a plus de cent



cinquante séismes de magnitude supérieure ou égale à 6 sur l'échelle de Richter (c'est-à-dire de séismes potentiellement destructeurs) à la surface du globe.

Vous trouverez une carte de localisation des derniers séismes en France et dans le monde sur le site du réseau national de surveillance sismique : <http://renass.u-strasbg.fr/>.

V VACCINS

On distingue généralement deux groupes de vaccins :

- Les vaccins obligatoires régis par les prescriptions internationales (International Health Regulations) et qui peuvent être exigés lors d'une entrée dans un pays ;
- Les vaccins individuels qui sont volontaires et représentent une mesure de précaution et de prévention individuelle du voyageur.

Les vaccins prescrits doivent être inscrits dans un certificat international de vaccination, appelé le « carnet de vaccination ».

A l'exception du vaccin contre la fièvre jaune, tous les autres vaccins peuvent être effectués par un médecin généraliste. Les vaccins non obligatoires et volontaires devraient eux aussi être inscrits dans le carnet de vaccination afin de pouvoir vérifier leur durée de protection et d'y noter les rappels. Pour obtenir des recommandations en matière de vaccination, vous pouvez consulter la page du Ministère des Affaires étrangères luxembourgeois, www.mae.lu.

Sur le site www.vaccinations-voyages.com, vous trouverez également la liste des vaccins conseillés et obligatoires par pays.

V VOYAGE À FORFAIT

On parle de voyage à forfait quand l'achat ne porte pas seulement sur une seule prestation (par exemple la vente d'un billet ou la réservation d'un hôtel), mais lorsque l'organisateur sélectionne de son propre chef différentes prestations, les assemble et les propose à un prix unitaire tout compris.

Les voyages à forfait sont actuellement réglementés par la Directive européenne 90/314 CEE du 1^{er} juin 1990 qui est en cours de révision. Cette Directive contient des règles relatives à la responsabilité des organisateurs et des détaillants de voyages à forfait, qui doivent assumer la responsabilité de l'exécution des services proposés. Il existe des exceptions, notamment dans les cas de force majeure. Cependant, même dans ces cas, l'organisateur doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour aider les consommateurs.

La Cour de cassation en France (1^{ère} chambre civile, 13 décembre 2005, Nr. 03-18864) a toutefois exonéré de toute responsabilité l'agence de voyages en cas de blessure d'un voyageur à l'occasion d'une escale alors qu'il était en croisière. En effet, la Cour retient qu'une telle prestation constitue un contrat autonome dès lors qu'elle est distincte et facturée séparément des autres prestations comprises dans le forfait touristique conclu antérieurement.



V VOYAGEURS HANDICAPÉS

Concernant les voyages en avion, les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite sont réglés par le Règlement européen (CE) n°1107/2006 du 5 juillet 2006 qui est applicable depuis le 26 juillet 2008. Ce Règlement prévoit notamment que les réservations de vol ne pourront plus être refusées pour cause de handicap, physique ou mental, ou de mobilité réduite, excepté pour des raisons de sécurité.

De même, des obligations d'informations élargies vis-à-vis des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite empruntant les transports aériens sont mises à la charge des agents et des tour-opérateurs. L'assistance nécessaire aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour pouvoir utiliser les transports aériens doit leur être fournie gratuitement.

Ceci comprend, entre autres, le transport depuis le comptoir d'enregistrement jusqu'à l'avion, la réalisation des formalités d'enregistrement, l'accès aux vols de correspondance, l'embarquement et le débarquement de l'avion à l'aide d'ascenseurs ou de fauteuils roulants par exemple. De leur côté, les passagers doivent informer, 48 heures au plus tard avant le départ du vol, la compagnie aérienne ou l'agence de voyages de l'assistance nécessaire.

Concernant les voyages en train pour les personnes handicapées en possession d'une carte d'invalidité, il est utile de savoir que ce titre n'est pas automatiquement valable à l'étranger. Pour les voyages à l'étranger, des tickets de train doivent en principe être achetés. En présentant cependant votre carte d'invalidité, il sera éventuellement possible d'obtenir des tarifs préférentiels.



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

Toute reproduction ou traduction, intégrale ou partielle, est interdite sans autorisation écrite au préalable du Centre Européen des Consommateurs du Luxembourg. Une citation en tant que reproduction d'un extrait est toutefois autorisée à condition d'en indiquer la source.

Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne agissant en son nom n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette publication.

Avec le soutien de la Commission européenne, de l'Etat luxembourgeois et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

WESTWEGO

(...)

je suis assis à la terrasse d'un café
et je souris de toutes mes dents
en pensant à tous mes fameux voyages
je voulais aller à New York ou à Buenos-Aires
connaître la neige de Moscou
partir un soir à bord d'un paquebot
pour Madagascar ou Shanghai
remonter le Mississippi
je suis allé à Barbizon
et j'ai relu les voyages du capitaine Cook
je me suis couché sur la mousse élastique
j'ai écrit des poèmes près d'une anémone sylvie
en cueillant les mots qui pendaient aux branches
le petit chemin de fer me faisait penser au transcanadien
et ce soir je souris parce que je suis ici.

Philippe Soupault (1897-1990)



Centre Européen des Consommateurs
55, rue des Bruyères
L-1274 Howald
Grand-Duché de Luxembourg

Tel.: +352 26 84 64-1
Fax: +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

Heures d'ouverture : lundi-vendredi 8-12 heures et 13-17 heures