

Voyages à forfait et prestations de voyage liées

2013/0246(COD) - 25/11/2015 - Acte final

OBJECTIF : actualiser les règles de l'UE concernant les voyages à forfait afin de les adapter aux évolutions du marché du voyage et de répondre aux besoins des consommateurs et des entreprises à l'ère numérique.

ACTE LÉGISLATIF : Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil.

CONTENU : la directive vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs le plus uniforme possible en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les **contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées**.

L'internet, en s'ajoutant aux canaux de distribution traditionnels, est devenu un outil de plus en plus important pour l'offre et la vente de services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance mais aussi, souvent, de manière personnalisée. L'objectif est **d'adapter l'étendue de la protection des consommateurs afin de tenir compte des évolutions du marché des vacances et circuits à forfait**, d'améliorer la transparence et d'accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels.

Les États membres devront s'abstenir de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, **des dispositions plus strictes ou plus souples** visant à assurer un niveau différent de protection des voyageurs.

Champ d'application : la directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs. Elle couvre :

- **les forfaits**, lorsque deux services de voyage ou plus sont achetés soit auprès d'un même professionnel sur un site web, soit auprès d'une agence de voyages dans le cadre d'un contrat unique;
- **les ventes dites «au clic»**, lorsque deux services ou plus sont achetés auprès de différents professionnels en ligne dans le cadre de contrats distincts, mais que le nom, l'adresse électronique et les détails de paiement du voyageur sont directement transmis entre les professionnels dans un délai de 24 heures; et
- **les prestations de voyage associées**, lorsqu'au moins deux services de voyage différents sont vendus par un professionnel facilitant les prestations de voyage pour un même voyage ou séjour de vacances.

Informations précontractuelles : selon les nouvelles règles, les informations fournies au voyageur devront porter notamment sur :

- **les caractéristiques principales des services de voyage** (ex : destinations, itinéraire, périodes de séjour, dates ; moyens, caractéristiques et catégories de transport ; lieux, dates et heures de départ et de retour ; durée et lieu des escales et des correspondances ; catégorie touristique de l'hébergement ; repas fournis ; visites et excursions, etc) ;

- **la dénomination sociale et l'adresse** géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et électroniques ;
- **le prix total** du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires ;
- **les modalités de paiement**, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde ;
- des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de **passports et de visas**, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination;
- 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 ;
- des informations sur les **assurances** obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation.

Les contrats de voyage à forfait devront être formulés **en termes clairs et compréhensibles** et le voyageur devra recevoir une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Modification du contrat : après la conclusion du contrat, les prix ne pourront être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Si la majoration du prix **dépasse 8% du prix total du forfait**, le voyageur pourra, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur, **résilier le contrat sans frais**. En cas de résiliation, il pourra accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur. L'organisateur devra rembourser tous les paiements effectués par le voyageur au plus tard **14 jours** après la résiliation du contrat.

Résiliation et droit de rétractation : le voyageur pourra résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait. Dans ce cas, il pourra lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables. En revanche, le voyageur aura le droit de résilier le contrat avant le début du forfait **sans payer de frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables**, survenant au 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 aura alors le droit au **remboursement intégral** des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Responsabilité de l'exécution du forfait : l'organisateur sera responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

La directive établit des règles en cas de non-conformité du forfait et concernant les prestations en remplacement, la résiliation du contrat, le rapatriement, les réductions de prix ou le dédommagement en cas de préjudice :

- si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur devra **remédier à la non-conformité**, sauf si cela est impossible ou que cela entraîne des coûts disproportionnés. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci pourra y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires ;
- lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur devra **proposer, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées**, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat ;

- lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, **l'organisateur devra supporter les coûts de l'hébergement** nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une **durée maximale de trois nuitées par voyageur** ;
- le voyageur aura droit à un **dédommagement** de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Toutefois, il n'aura droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur ou due à des circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- en outre, le voyageur devra pouvoir **adresser des messages, des demandes ou des plaintes** en rapport avec l'exécution du forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmettra ces messages à l'organisateur sans retard excessif. L'organisateur devra apporter **une aide** au voyageur en difficulté.

Protection contre l'insolvabilité : la directive prévoit des règles en matière de protection contre l'insolvabilité applicables aux voyageurs en cas d'insolvabilité du professionnel. Un réseau de points de contact centraux dans les États membres sera créé pour faciliter la coopération transfrontière.

Annexes I et II : deux annexes expliquent en termes clairs et de manière standardisée les droits et obligations des voyageurs et des professionnels dans le cadre des forfaits et des prestations de voyage liées.

ENTRÉE EN VIGUEUR : 31.12.2015.

TRANSPOSITION : au plus tard le 01.01.2018.

APPLICATION : à partir du 01.07.2018, date à laquelle la directive 90/314/CEE sera abrogée.