



Conseil de
l'Union européenne

Bruxelles, le 21 mai 2015
(OR. en)

8969/15

**Dossier interinstitutionnel:
2013/0246 (COD)**

**CONSOM 82
MI 319
TOUR 7
JUSTCIV 119
CODEC 732**

NOTE

Origine: Secrétariat général du Conseil
Destinataire: Comité des représentants permanents/Conseil

Objet: *Préparation de la session du Conseil ("Compétitivité")
des 28 et 29 mai 2015*

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

- Accord politique

Proposition de

DIRECTIVE 2015/.../UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, la directive 2011/83/UE et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen¹,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire²,

considérant ce qui suit:

¹ JO C [...] du [...], p. [...].

² Position du Parlement européen du 12 mars 2014 (non encore parue au Journal officiel) et position du Conseil en première lecture du ... (non encore parue au Journal officiel).

- (1) La directive 90/314/CEE du Conseil³ confère plusieurs droits importants aux consommateurs dans le domaine des voyages à forfait, en ce qui concerne notamment les obligations d'information, la responsabilité des professionnels liée à l'exécution d'un forfait et la protection conférée en cas d'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant. Il est cependant nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur aux évolutions du marché, afin de le mettre en adéquation avec le marché intérieur, de supprimer les ambiguïtés et de combler les vides juridiques.
- (2) Le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie des États membres de l'Union et les voyages, vacances et circuits à forfait (ci-après dénommés "forfaits") constituent un segment important du marché des voyages. Ce marché a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 90/314/CEE. L'Internet, qui s'est ajouté aux canaux de distribution traditionnels, est devenu un outil de plus en plus important pour l'offre 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. Or, nombre de ces combinaisons de services de voyage soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE. La présente directive vise à adapter l'étendue de la protection à ces évolutions, à améliorer la transparence et à accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels.
- (3) L'article 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) prévoit que l'Union contribue à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs par des mesures adoptées en application de l'article 114 du TFUE.
- (4) La directive 90/314/CEE confère aux États membres un large pouvoir discrétionnaire pour ce qui est de sa transposition; de fortes divergences persistent donc entre les législations nationales concernées. La fragmentation juridique accroît les coûts pesant sur les entreprises et multiplie les obstacles que rencontrent les professionnels désireux d'étendre leurs activités au-delà des frontières, limitant ainsi le choix des consommateurs.

³ Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

- (5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, et à l'article 49 du TFUE, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. Il est nécessaire d'harmoniser les droits et les devoirs qui découlent des contrats de voyages à forfait et des prestations de voyage liées pour créer un véritable marché intérieur des consommateurs dans ce secteur, établissant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises.
- (6) À l'heure actuelle, le potentiel transfrontière du marché des voyages à forfait de l'Union n'est pas pleinement exploité. La disparité des dispositions protégeant les voyageurs dans les différents États membres dissuade les voyageurs vivant dans un État membre d'acheter des forfaits et des prestations de voyage liées dans un autre État membre, tout comme elle décourage les organisateurs et les détaillants établis dans un État membre de vendre ces mêmes services dans un autre État membre. Afin de permettre aux consommateurs et aux entreprises de tirer pleinement profit du marché intérieur, tout en assurant un niveau de protection élevé des consommateurs dans l'ensemble de l'Union, il est nécessaire de rapprocher davantage les législations des États membres relatives aux forfaits et aux prestations de voyage liées.
- (7) Les voyageurs qui achètent des forfaits sont, dans leur majorité, des consommateurs au sens du droit de la consommation de l'Union. Parallèlement, il n'est pas toujours aisé de distinguer les consommateurs des représentants de petites entreprises ou des personnes exerçant une profession libérale qui réservent des voyages liés à leur activité ou profession en utilisant les mêmes canaux de réservation que les consommateurs. Or, ces voyageurs ont souvent besoin d'un niveau de protection similaire. À l'inverse, il existe des sociétés ou structures qui organisent des déplacements en s'appuyant sur une convention générale, souvent conclue pour un grand nombre de déplacements ou pour une période déterminée, par exemple avec une agence de voyages. Ce dernier type de prestations de voyage ne nécessite pas un niveau de protection identique à celui prévu pour les consommateurs. En conséquence, la présente directive devrait s'appliquer aux voyageurs d'affaires, y compris les membres des professions libérales, les travailleurs indépendants ou d'autres personnes physiques, lorsque ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements en s'appuyant sur une convention générale. Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme "consommateur" figurant dans d'autres actes législatifs de l'Union qui régissent la protection des consommateurs, il convient de dénommer "voyageurs" les personnes protégées par la présente directive.

- (8) Puisque les services de voyage peuvent se combiner de multiples et diverses façons, il y a lieu de considérer comme des forfaits toutes les combinaisons de services de voyage qui présentent des caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, en particulier lorsque des services de voyage distincts sont regroupés en un seul produit de voyage unique, dont la bonne exécution relève de la responsabilité de l'organisateur. Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne⁴, il devrait être indifférent que des services de voyage soient combinés avant toute prise de contact avec le voyageur, à la demande de celui-ci ou conformément à son choix. Les mêmes principes devraient valoir sans qu'il faille tenir compte des modalités de réservation (dans une agence de voyage ou en ligne).
- (9) Par souci de transparence, il conviendrait de distinguer les forfaits des prestations de voyage liées, dans le cadre desquelles des conseillers en ligne ou en agence de voyage aident les voyageurs à acheter des services de voyage qui conduisent ces voyageurs à conclure des contrats avec différents prestataires de services de voyage, y compris par des procédures de réservation liées, qui ne présentent pas les caractéristiques d'un forfait et qu'il ne serait pas opportun de soumettre à l'ensemble des obligations applicables aux forfaits.

⁴ Voir arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne du 30 avril 2012 dans l'affaire C-400/00, Club-Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, en présence de: Club Med Viagens Lda, Recueil 2002, p. I-4051.

- (10) Eu égard aux évolutions qu'a connues le marché, il est souhaitable d'affiner la définition des forfaits, en se fondant sur d'autres critères objectifs qui portent principalement sur la manière dont les services de voyage sont présentés ou achetés, et grâce auxquels les voyageurs peuvent légitimement compter être protégés par la présente directive. Tel est le cas, par exemple, lorsque différents services de voyage sont choisis pour le même voyage ou séjour de vacances auprès d'un seul point de vente avant que le voyageur accepte de payer, c'est-à-dire dans le cadre de la même procédure de réservation ou lorsque ces services sont proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total, ainsi que lorsque ces services sont annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou sous une dénomination similaire indiquant un lien étroit entre les services de voyage concernés. Ces dénominations similaires pourraient être par exemple constituées des termes "contrat combiné", "tout compris" ou "prestation tout-en-un".
- (11) Parallèlement, il conviendrait de différencier les prestations de voyage liées des services de voyage que les voyageurs réservent à titre indépendant, souvent à des moments différents, même si c'est pour un même voyage ou séjour de vacances. Il conviendrait d'établir également une distinction entre les prestations de voyage liées en ligne, d'une part, et d'autre part, les sites internet liés dont l'objectif n'est pas de conclure un contrat avec les voyageurs et les liens par lesquels les voyageurs sont simplement informés, d'une manière générale, d'autres services de voyage, par exemple lorsqu'un hôtel ou l'organisateur d'un événement affiche sur son site web une liste de tous les prestataires offrant des services de transport à destination du lieu de l'établissement hôtelier ou de l'événement, indépendamment de toute réservation ou si des témoins de connexion (cookies) ou des métadonnées sont utilisés pour placer des annonces sur des sites web.
- (12) L'achat individuel d'un service de voyage, lorsqu'il s'agit d'un service de voyage unique, ne constitue ni un forfait ni une prestation de voyage liée.

- (13) Il conviendrait d'édicter des règles particulières pour, d'une part, les détaillants en magasin et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite à leur propre point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, à conclure des contrats séparés avec des prestataires distincts, et, d'autre part, les détaillants en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne liées par exemple, facilitent l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel d'une manière ciblée, lorsque les contrats sont conclus au plus tard 24 heures après la confirmation du premier service de voyage. Cette facilitation reposera souvent sur un lien commercial impliquant une rémunération, quel qu'en soit le mode de calcul, par exemple en fonction du nombre de clics ou du chiffre d'affaires, entre le professionnel qui facilite l'achat de services de voyage supplémentaires et l'autre professionnel. Ces règles s'appliqueraient, par exemple, lorsque, parallèlement à la confirmation de la réservation d'un premier service de voyage tel qu'un vol ou un déplacement en train, un consommateur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, par exemple un hébergement en hôtel, en cliquant sur le site de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire. Bien qu'il ne s'agisse pas de forfaits au sens de la présente directive, puisqu'il n'y a aucune confusion quant au fait qu'un seul organisateur assume la responsabilité des services de voyage, ces prestations liées constituent un autre modèle commercial qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.
- (14) Afin d'assurer une concurrence loyale et de protéger les consommateurs, l'obligation de justifier de garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement des sommes versées et le rapatriement des voyageurs devrait également s'appliquer aux prestations de voyage liées.

- (15) Pour que les voyageurs y voient plus clair et puissent choisir en connaissance de cause parmi les différents types de modalités de voyage proposés, il convient d'exiger des professionnels qu'ils mentionnent d'une manière claire et apparente s'ils proposent un forfait ou une prestation de voyage liée, et qu'ils ne donnent des informations sur le niveau de protection correspondant, avant que le voyageur accepte de payer. La déclaration d'un professionnel relative à la nature juridique du produit de voyage qu'il commercialise devrait correspondre à la véritable nature juridique du produit concerné. Les autorités de contrôle devraient intervenir lorsque les professionnels fournissent des informations inexacts aux voyageurs.
- (16) Afin de déterminer si l'on est en présence d'un forfait ou d'une prestation de voyage liée, seule devrait être prise en considération la combinaison de différents services de voyage, tels que l'hébergement, le transport de passagers par bus, train, bateau ou avion, ainsi que la location de véhicules à moteur ou de certains motocycles. L'hébergement à des fins résidentielles, y compris pour des formations linguistiques de longue durée, ne devrait pas être qualifié d'hébergement au sens de la présente directive. Les services financiers, tels que les assurances-voyage, ne devraient pas être considérés comme des services de voyage. En outre, les services qui font partie intégrante d'un autre service de voyage ne devraient pas être considérés comme des services de voyage à part entière. Il s'agit par exemple du transport des bagages assuré dans le cadre du transport des passagers, de petits services de transport comme le transport de passagers dans le cadre de visites guidées ou de navettes entre un hôtel et un aéroport ou une gare, des repas, des boissons et du service de nettoyage fournis avec l'hébergement, de l'accès à des installations sur place telles qu'une piscine, un sauna, un spa ou une salle de sport destinés aux clients d'un hôtel. Cela signifie aussi que, si, à la différence d'une croisière, la nuitée est proposée dans le cadre du transport des passagers par route, train, bateau ou avion, l'hébergement ne devrait pas être considéré comme un service de voyage en soi lorsque le service de transport est clairement prépondérant.

- (17) Parmi les autres services touristiques qui ne font pas partie intégrante du transport de passagers, de l'hébergement ou de la location de véhicules à moteur ou de certains motocycles, peuvent figurer, par exemple, l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, les visites guidées, les forfaits pour les remontées mécaniques et la location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, ou les cures thermales. Toutefois, si ces services sont combinés avec un seul autre type de service de voyage tel que l'hébergement par exemple, cela ne devrait donner lieu à l'élaboration d'un forfait ou d'une prestation de voyage liée que s'ils représentent une part significative du prix total du forfait ou de la prestation de voyage liée, ou s'ils sont annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances ou constituent d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique. Si d'autres services touristiques comptent pour au moins 25 % de la combinaison, on devrait considérer qu'ils représentent une part significative du forfait ou des prestations de voyage liées. Il conviendrait de préciser que, lorsque d'autres services touristiques sont ajoutés, par exemple à un hébergement hôtelier réservé sous forme de service autonome, après l'arrivée du voyageur à l'hôtel, cela ne devrait pas constituer un forfait. Il ne devrait pas en résulter un contournement de la directive, les organisateurs ou détaillants donnant la possibilité au voyageur de sélectionner à l'avance des services touristiques supplémentaires et en ne concluant le contrat pour ces services qu'après que la prestation du premier service de voyage a commencé.
- (18) Il conviendrait également de préciser que les contrats par lesquels un professionnel autorise un voyageur, après la conclusion du contrat, à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, devraient constituer des forfaits. Par ailleurs, il y a lieu de considérer une combinaison de services de voyage comme un forfait lorsque le nom du voyageur, les informations relatives au paiement et l'adresse électronique sont transmis entre les professionnels et que les contrats sont conclus au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service.

- (19) Puisque la nécessité de protéger les voyageurs est moindre en cas de déplacement de courte durée, et afin d'éviter de faire peser une charge inutile sur les professionnels, les voyages de moins de 24 heures qui ne comprennent pas d'hébergement ainsi que les forfaits ou prestations de voyage liées proposés ou facilités à titre occasionnel dans un but non lucratif pour un groupe limité de voyageurs devraient être exclus du champ d'application de la présente directive. Pourront ainsi être concernés par exemple les voyages organisés quelques fois par an au maximum par des associations caritatives, des clubs sportifs ou des écoles au profit de leurs membres, sans qu'ils soient proposés au grand public. Des informations appropriées sur cette exclusion devraient être rendues publiques afin que les professionnels et les voyageurs puissent être dûment informés que ces forfaits ou ces prestations de voyage liées ne sont pas couverts par la présente directive.
- (19 *bis*) Il y a lieu que l'application des dispositions de la présente directive à des domaines qui ne relèvent pas de son champ d'application reste de la compétence des États membres, conformément au droit de l'Union. Les États membres peuvent, par conséquent, conserver ou introduire des dispositions nationales qui correspondent aux dispositions de la présente directive, ou à certaines de ses dispositions, pour des contrats qui ne relèvent pas du champ d'application de la présente directive. Par exemple, les États membres peuvent conserver ou introduire des dispositions correspondantes pour certains contrats indépendants concernant un service de voyage unique (par exemple la location d'une maison de vacances) ou pour des forfaits et des prestations de voyage liées qui sont proposés, dans un but non lucratif, à un groupe limité de voyageurs et seulement à titre occasionnel, ou pour des forfaits ou des prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures sans hébergement.

- (20) La principale caractéristique d'un voyage à forfait réside dans le fait qu'il y a un seul professionnel responsable, en tant qu'organisateur, de la bonne exécution du forfait dans son intégralité. Ce n'est que lorsqu'un autre professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait, qu'un professionnel, le plus souvent un agent de voyages ayant pignon sur rue ou travaillant en ligne, devrait pouvoir intervenir en tant que simple détaillant ou intermédiaire et ne pas être responsable à titre d'organisateur. La question de savoir si un professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait donné devrait dépendre de sa participation à l'élaboration du forfait au sens de la présente directive, et non de la dénomination sous laquelle il exerce son activité. Pour déterminer si un professionnel est un organisateur ou un détaillant, il devrait être indifférent qu'il agisse du côté de l'offre ou qu'il se présente comme un agent intervenant pour le compte du voyageur.
- (20bis) La directive 90/314/CEE laisse aux États membres le pouvoir d'apprécier si ce sont les détaillants, les organisateurs, ou les deux ensemble qui doivent être responsables de l'exécution des services compris dans le forfait. Cette latitude a été source d'ambiguïté dans certains États membres quant à savoir si les professionnels intervenant dans un forfait sont responsables de l'exécution des services qui y sont prévus. Par conséquent, il convient de préciser dans la présente directive que les organisateurs sont responsables de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat, sauf si le droit national prévoit que cette responsabilité incombe à la fois à l'organisateur et au détaillant.
- (21) Pour ce qui est des forfaits, les détaillants devraient être responsables, conjointement avec l'organisateur, de la fourniture des informations précontractuelles. Pour faciliter les communications, notamment dans les cas de figure transfrontières, les voyageurs devraient avoir la possibilité de prendre contact avec l'organisateur via le détaillant par l'intermédiaire duquel ils ont acheté leur forfait.

- (22) Les voyageurs devraient recevoir toutes les informations nécessaires avant d'acheter un forfait, que celui-ci soit vendu par un moyen de communication à distance, en agence ou par d'autres modes de distribution. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins propres aux voyageurs qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou d'une infirmité physique, que le professionnel pourrait raisonnablement prévoir.
- (23) Les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix, figurant dans les annonces publicitaires, sur le site web de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations précontractuelles, devraient engager l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces modifications soient communiquées d'une manière claire et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat. Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, qui permettent d'actualiser facilement les informations, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures; en revanche, il convient de veiller à ce que, dans certaines circonstances, les modifications ayant une incidence sur l'exécution du contrat soient transmises entre les parties sur un support durable pour qu'elles puissent s'y reporter ultérieurement. Il devrait toujours être possible de modifier les informations précontractuelles si les deux parties contractantes y consentent expressément.

- (24) Les obligations d'information énoncées dans la présente directive sont exhaustives mais ne devraient pas affecter celles qui sont fixées dans d'autres actes législatifs en vigueur de l'Union⁵.
- (24 bis) Les organisateurs devraient fournir des informations d'ordre général sur les conditions applicables en matière de visas dans le pays de destination. Les informations relatives au délai approximatif d'obtention des visas peuvent être fournies sous la forme d'un renvoi aux informations officielles du pays de destination.
- (25) Compte tenu des spécificités des contrats de voyage à forfait, il conviendrait de définir les droits et obligations des parties pour les périodes antérieure et postérieure au début du forfait, notamment si les services qu'il comprend ne sont pas correctement exécutés ou si certaines circonstances changent.
- (26) Les forfaits étant souvent achetés longtemps avant leur exécution, des événements imprévus peuvent survenir. Le voyageur devrait donc, sous certaines conditions, avoir le droit de céder un forfait à un autre voyageur. En pareilles situations, l'organisateur devrait pouvoir rentrer dans ses frais, par exemple si un sous-traitant exige le paiement de frais pour modifier le nom du voyageur ou pour annuler un billet de transport et en émettre un nouveau.

⁵ Voir la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur ("directive sur le commerce électronique") (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1) et la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur (JO L 376 du 27.12.2006, p. 36), ainsi que le règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE (JO L 344 du 27.12.2005, p. 15), le règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1), le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14), le règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3), le règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1) et le règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1).

- (26 bis) Les voyageurs devraient également avoir la possibilité de résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement de frais de dédit appropriés, compte tenu des économies prévisibles et justifiables en termes de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. Ils devraient aussi avoir le droit de résilier le contrat gratuitement si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait. Il peut s'agir par exemple d'une guerre, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, de risques graves pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou de catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions atmosphériques rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat.
- (27) Dans des situations particulières, l'organisateur devrait avoir le droit, lui aussi, de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement, par exemple si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et si cette éventualité fait l'objet d'une réserve dans le contrat. L'organisateur devrait alors rembourser tous les paiements effectués pour le forfait.
- (28) Dans certains cas, les organisateurs devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, avoir le droit de résilier le contrat si les changements proposés modifient de manière significative l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Tel pourrait par exemple être le cas si la qualité ou la valeur des services de voyage diminue. Des changements par rapport aux heures de départ et d'arrivée indiquées dans le contrat devraient être considérés comme significatifs par exemple quand ils causent au voyageur des désagréments importants ou l'obligent à exposer des frais supplémentaires, par exemple pour prendre de nouvelles dispositions en termes de transport ou d'hébergement. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie pour le transport de passagers, ou une évolution des taxes ou redevances imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services de voyage compris, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et si la révision du prix, tant à la hausse qu'à la baisse, fait l'objet d'une réserve expresse dans le contrat. Si l'organisateur propose une augmentation de prix supérieure à 8 %, le voyageur devrait avoir le droit de résilier le contrat.

(29) Il convient d'édicter des dispositions particulières sur les moyens de recours ouverts lorsque l'exécution du contrat de voyage à forfait n'est pas conforme. Le voyageur devrait avoir le droit d'exiger la résolution des problèmes et, lorsqu'une part non négligeable des services de voyage compris dans le contrat ne peut pas être fournie, le voyageur devrait se voir proposer d'autres prestations en remplacement. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier devrait pouvoir y remédier lui-même et demander le remboursement des dépenses nécessaires. Dans certains cas, il ne devrait pas être nécessaire de fixer un délai, en particulier s'il y a lieu de remédier au problème immédiatement. Cela s'appliquerait par exemple lorsque, en raison du retard d'un bus mis à disposition par l'organisateur, le voyageur doit prendre un taxi pour être à l'heure pour prendre son avion. Les voyageurs devraient également pouvoir bénéficier d'une réduction du prix, d'une résiliation du contrat et d'un dédommagement en réparation du préjudice subi. Le dédommagement devrait également couvrir le préjudice moral, par exemple pour ne pas avoir pu profiter du voyage ou du séjour en raison de problèmes importants dans la prestation des services de voyage prévus. Le voyageur devrait être tenu d'informer l'organisateur, sans retard indu et eu égard aux circonstances de l'espèce, des cas de non-conformité constatés. L'absence de signalement pourra être prise en compte lors de la fixation de la réduction de prix ou du dédommagement du préjudice si ce signalement aurait eu pour effet d'éviter ou de diminuer le dommage.

(30) Par souci de cohérence, il convient d'aligner les dispositions de la présente directive sur celles des conventions internationales applicables aux services de voyage et celles de la législation de l'Union sur les droits des passagers. Lorsque l'organisateur est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services compris dans le contrat de voyage à forfait, il devrait pouvoir invoquer les limites de la responsabilité des prestataires de services prévues dans des conventions internationales telles que la convention de Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international⁶, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)⁷ et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages⁸. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ, l'organisateur devrait supporter les coûts de l'hébergement nécessaire pendant au maximum trois nuitées par voyageur, à moins que des durées plus longues ne soient prévues par la législation actuelle et future de l'Union relative aux droits des passagers.

⁶ Décision 2001/539/CE du Conseil du 5 avril 2001 concernant la conclusion par la Communauté européenne de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal) (JO L 194, du 18.7.2001, p. 38).

⁷ Décision 2013/103/UE du Conseil du 16 juin 2011 relative à la signature et à la conclusion de l'accord entre l'Union européenne et l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires concernant l'adhésion de l'Union européenne à la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole de Vilnius du 3 juin 1999 (JO L 51, du 23.2.2013, p. 1).

⁸ Décision 2012/22/UE du Conseil du 12 décembre 2011 concernant l'adhésion de l'Union européenne au protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, à l'exception des articles 10 et 11 dudit protocole (JO L 8 du 12.1.2012, p. 1).

- (31) La présente directive ne devrait pas porter atteinte au droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation de l'Union ou convention internationale pertinente, de sorte que les voyageurs continueront d'avoir la possibilité d'adresser des réclamations à l'organisateur, au transporteur ou à toute autre partie responsable, voire à plusieurs parties. Il convient de préciser que le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente directive et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu des autres actes juridiques devraient être déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation. La responsabilité de l'organisateur n'affecte pas le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.
- (32) Si le voyageur se trouve en difficulté pendant son voyage ou séjour de vacances, l'organisateur devrait avoir l'obligation de lui venir en aide de façon appropriée sans retard indu. Cette aide devrait consister principalement à fournir, s'il y a lieu, des informations sur des aspects tels que les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ainsi qu'une aide pratique en matière, par exemple, de communications à distance et de prestations de voyage de remplacement.
- (33) Dans sa communication du 18 mars 2013 intitulée "La protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne", la Commission a présenté des mesures visant à améliorer la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne, notamment par un meilleur contrôle de l'application du règlement (CE) n° 1008/2008⁹, du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil¹⁰, ainsi que par l'établissement d'un dialogue avec les parties prenantes de ce secteur d'activité, sous peine d'envisager une mesure législative. Ladite communication concerne l'achat d'un seul élément, à savoir des services de voyage aérien, et, dès lors, n'affecte pas les dispositions en vigueur régissant les forfaits ni n'empêche les législateurs de protéger également de l'insolvabilité les acheteurs d'autres combinaisons modernes de services de voyage.

⁹ Règlement (CE) n° 1008/2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3).

¹⁰ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

- (34) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur. Les États membres dans lesquels sont établis les organisateurs devraient veiller à ce que ceux-ci fournissent une garantie, en cas d'insolvabilité, pour le remboursement de tous les paiements effectués par les passagers et, dans la mesure où un forfait comprend le transport des passagers, le rapatriement de ces derniers. Cependant, la continuation du forfait peut être proposée. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant à la manière dont la protection contre l'insolvabilité doit être assurée, les États membres devraient veiller à ce que la protection soit effective. Pour qu'une protection soit effective, il faut qu'elle s'applique dès que, du fait des problèmes de liquidités de l'organisateur, des services de voyage ne sont pas exécutés, ne seront pas exécutés, ou seulement en partie, ou des prestataires de services demandent aux voyageurs de payer pour ces services. Les États membres peuvent exiger que les organisateurs fournissent aux voyageurs un certificat attestant qu'ils disposent d'un droit qu'ils peuvent directement faire valoir contre le prestataire de la protection contre l'insolvabilité.
- (34 *bis*) Pour être effective, la protection contre l'insolvabilité devrait couvrir les montants prévisibles de paiements sur lesquels se répercutent l'insolvabilité du professionnel et, s'il y a lieu, les coûts prévisibles de rapatriement.
- (34 *ter*) En d'autres termes, la protection doit être suffisante pour couvrir tous les paiements prévisibles effectués pour le compte des voyageurs en ce qui concerne les forfaits en haute saison, compte tenu de la période écoulée entre la réception de ces paiements et la fin du voyage ou du séjour de vacances, ainsi que, s'il y a lieu, les coûts prévisibles de rapatriement. Cela signifiera d'une manière générale que la garantie doit couvrir un pourcentage suffisamment élevé du chiffre d'affaires de l'organisateur en matière de forfaits et peut dépendre de facteurs tels que le type de forfaits vendus, y compris le mode de transport, la destination de voyage et toute restriction légale ou des engagements de l'organisateur concernant les montants des prépaiements qu'il peut accepter et leur échelonnement avant le début de l'exécution du forfait. Si la couverture nécessaire peut être calculée sur la base des données commerciales les plus récentes, par exemple le chiffre d'affaires réalisé durant le dernier exercice, les organisateurs devraient être tenus d'adapter la protection en cas d'augmentation du risque, notamment une augmentation sensible des ventes de forfaits.

Toutefois, une protection efficace contre l'insolvabilité ne devrait pas avoir à tenir compte de risques extrêmement ténus, par exemple l'insolvabilité simultanée de plusieurs des principaux organisateurs, lorsqu'une telle couverture aurait une incidence disproportionnée sur le coût de la protection, entravant ainsi son efficacité. En pareil cas, la garantie relative aux remboursements peut être limitée.

- (34 *quater*) Compte tenu des spécificités nationales qui s'appliquent aux parties à un contrat de voyage à forfait et à la réception des paiements effectués pour le compte des voyageurs, les États membres devraient être autorisés à exiger aussi des détaillants qu'ils souscrivent une protection contre l'insolvabilité.
- (35) Conformément à la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil, il convient de fixer des règles afin d'empêcher que les obligations de protection contre l'insolvabilité fassent obstacle à la libre circulation des services et à la liberté d'établissement. C'est pourquoi les États membres devraient avoir l'obligation de reconnaître la protection contre l'insolvabilité prévue par le droit de l'État membre d'établissement. Pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des entreprises qui exercent leurs activités dans différents États membres en ce qui concerne la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient avoir l'obligation de désigner des points de contact centraux.
- (36) Les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées devraient être tenus d'informer les voyageurs qu'ils n'achètent pas un forfait et que les prestataires de services de voyage individuels sont seulement responsables de l'exécution de leurs contrats. Les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées devraient en outre être tenus de fournir une protection contre l'insolvabilité pour le remboursement des paiements qu'ils reçoivent et, dans la mesure où ils sont responsables du transport des passagers, de rapatrier les voyageurs concernés, et ils devraient informer les voyageurs en conséquence. Les professionnels responsables de l'exécution de contrats individuels faisant partie d'une prestation de voyage liée sont soumis à la législation générale de l'Union régissant la protection des consommateurs et à la législation sectorielle de l'Union.

- (36 *bis*) Lorsqu'ils définissent des règles relatives aux systèmes de protection contre l'insolvabilité pour des forfaits et des prestations de voyage liées, les États membres ne devraient pas être empêchés de prendre en compte la situation particulière des petites entreprises, en veillant à ce que les voyageurs bénéficient du même niveau de protection.
- (37) Il convient de protéger les voyageurs contre les erreurs qui surviennent au cours de la procédure de réservation de forfaits et de prestations de voyage liées.
- (38) Il convient également de confirmer que les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits découlant de la présente directive et que les organisateurs ou les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations en alléguant qu'ils agissent simplement en qualité de prestataires de services de voyage, d'intermédiaires ou à tout autre titre.
- (39) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions en cas d'infraction aux dispositions nationales transposant la présente directive et veillent à leur bonne application. Ces sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.

- (40) L'adoption de la présente directive rend indispensable l'adaptation de certains textes législatifs protégeant les consommateurs. Étant donné que, dans sa version actuelle, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil¹¹ ne s'applique pas aux contrats relevant de la directive 90/314/CEE, il y a lieu de modifier la directive 2011/83/UE pour qu'elle continue de s'appliquer aux services de voyage individuels faisant partie d'une prestation de voyage liée, dans la mesure où ces services de voyage ne sont pas exclus du champ d'application de la directive 2011/83/UE et que certains droits qu'elle confère aux consommateurs s'appliquent également aux forfaits.
- (40 bis) La présente directive ne porte pas atteinte aux dispositions de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil¹² et aux règles de droit international privé de l'Union, y compris le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil¹³.
- (40 ter) Il y a lieu de préciser que les exigences réglementaires prévues dans la présente directive concernant la protection contre l'insolvabilité et les informations relatives aux prestations de voyage liées devraient également s'appliquer aux professionnels qui ne sont pas établis dans un États membre mais qui, par tout moyen, dirigent leurs activités au sens du règlement (CE) n° 593/2008 et du règlement (UE) n° 1215/2012 vers un ou plusieurs États membres.

¹¹ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

¹² Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31).

¹³ Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (JO L 177 du 4.7.2008, p. 6).

- (41) La présente directive ne devrait pas affecter le droit national des contrats pour ce qui est des aspects qu'elle ne régit pas. Étant donné que les objectifs de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs qui soit aussi uniforme que possible, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent en raison de leurs dimensions être mieux réalisés au niveau de l'Union, celle-ci peut adopter des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (42) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée "charte"). En particulier, la présente directive respecte la liberté d'entreprise inscrite à l'article 16 de la charte tout en garantissant un degré élevé de protection des consommateurs au sein de l'Union, conformément à l'article 38 de la charte.
- (43) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs¹⁴, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

¹⁴ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

Chapitre I

Objet, degré d'harmonisation, champ d'application et définitions

Article premier

Objet

La présente directive a pour objet de 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 de voyage à forfait et de prestations de voyage liées conclus entre voyageurs et professionnels.

Article 1^{er} bis

Degré d'harmonisation

À moins que la présente directive n'en dispose autrement, les États membres ne maintiennent ni n'introduisent dans leur droit national des dispositions divergentes de celles établies dans la présente directive, y compris des dispositions plus ou moins strictes ayant pour objet d'assurer un niveau différent de protection du consommateur.

Article 2

Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux forfaits, à l'exception de l'article 17, ainsi qu'aux prestations de voyage liées, à l'exception des articles 4 à 14 et de l'article 18, lorsqu'ils sont offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs.

2. La présente directive ne s'applique pas:
- a) aux forfaits et prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;
 - a *bis*) lorsque les forfaits sont proposés ou que les prestations de voyage liées sont facilitées dans un but non lucratif:
 - à un groupe limité de voyageurs seulement, et
 - uniquement à titre occasionnel;
 - c) aux forfaits et prestations de voyage liées achetés en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
3. La présente directive n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive.

Article 3

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) "service de voyage",
 - a) le transport de passagers;
 - b) l'hébergement autre qu'à des fins résidentielles, qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers;

- c) la location de voitures ou d'autres véhicules à moteur au sens de l'article 3, point 11, de la directive 2007/46/CE¹⁵ ou de motocycles dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A en vertu de l'article 4, paragraphe 3, point c), de la directive 2006/126/CE¹⁶;
 - d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des points a), b) et c);
- 2) "forfait", la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si:
- a) ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu; ou
 - b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:
 - i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer,
 - ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total,
 - iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou sous une dénomination similaire,

¹⁵ JO ... On entend par "véhicule à moteur": tout véhicule à moteur, complet, complété ou incomplet, se déplaçant par ses propres moyens, ayant au moins quatre roues et une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/h.

¹⁶ OJ ...

- iv) combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage,
- v) achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce(s) dernier(s) est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation du premier service de voyage.

Les combinaisons de services de voyages dans lesquelles un seul des types de service de voyage visés au point 1), a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1) d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services:

- ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique;

- sont choisis et achetés uniquement après le début de l'exécution d'un service de voyage au sens du point 1 a), b) ou c);

- 3) "contrat de voyage à forfait", un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de différents contrats, tous les contrats couvrant les services compris dans le forfait;
- 4) "début du forfait", le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le forfait;

- 5) "prestation de voyage liée", au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait au sens du point 2) b), et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite:
- a) à l'occasion d'une seule visite au point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs; ou
 - b) d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel et si le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage visés au point 1) a), b) ou c) et un ou plusieurs des services de voyage visés au point 1) d), ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique;

- 6) "voyageur", toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente directive ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat;

- 7) "professionnel", toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage;
- 8) "organisateur", un professionnel qui élabore des forfaits au sens du point 2) et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel ou le professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au point 2) b) v);
- 9) "détaillant", un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur;
- 9 bis) "établissement", l'établissement au sens de l'article 4, point 5), de la directive 2006/123/CE¹⁷;
- 10) "support durable", tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement de manière à pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et permettant la reproduction à l'identique des informations stockées;

¹⁷ OJ ...

- 11) "circonstances exceptionnelles et inévitables", une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation, dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises;
- 12) "non-conformité", l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un forfait;
- 12 *bis*) "mineur", une personne âgée de moins de 18 ans;
- 12 *ter*) "point de vente", tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site web commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites web commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme une structure unique, y compris un service téléphonique;
- 12 *quater*) "rapatriement", le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties.

Chapitre II

Obligations d'information et contenu du contrat de voyage à forfait

Article 4

Informations précontractuelles

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, la page ou la fiche standard d'information pertinente figurant à l'annexe I *bis*, partie A ou B, et les informations mentionnées ci-après dans le cas où elles s'appliquent au forfait:
 - a) les caractéristiques principales des services de voyage:
 - i) la ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises,
 - ii) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances.

Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le professionnel informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour;

- iii) la situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays d'accueil concerné;
- iv) les repas fournis;
- v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait,
- v *bis*) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe,
- vi) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis, et
- vii) des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances avec les besoins du voyageur;

- b) la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;
- c) le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;
- d) 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, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;
- e) s'il y a lieu, le nombre minimum de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l'article 10, paragraphe 3, point a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
- f) des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires du pays de destination;

g bis) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le versement de frais raisonnables conformément à l'article 10, paragraphe 1, et, le cas échéant, les frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur;

f bis) des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais d'annulation par le voyageur ou sur le coût d'une assurance assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des contrats conclus par téléphone, l'organisateur fournit au voyageur les informations standard figurant à l'annexe I *bis*, partie A, et les informations qu'il est tenu de communiquer et qui sont visées aux points a) à *f bis*).

- 1 *bis*. En ce qui concerne les forfaits définis à l'article 3, point 2) b) v), l'organisateur et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1, points a) à *f bis*), dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations mentionnées à l'annexe I *bis*, partie C.
2. Les informations visées aux paragraphes 1 et 1 *bis* sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Article 5

Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

1. Les États membres veillent à ce que les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 4, paragraphe 1, points a), c), d), e) g) et g *bis*), fassent partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne soient pas modifiées, sauf si les parties au contrat en conviennent expressément autrement. Toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles sont communiquées au voyageur, de façon claire et apparente, avant la conclusion du contrat.
2. Si les informations y afférentes ne lui sont pas communiquées avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article 4, paragraphe 1, point c).

Article 6

Contenu du contrat de voyage à forfait et documents à fournir avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que les contrats de voyage à forfait soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient lisibles. Lors de la conclusion du contrat, ou sans retard indu par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur un exemplaire ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en présence de l'organisateur ou du détaillant.
En ce qui concerne les contrats hors établissement, le contrat est fourni au voyageur sur support papier ou, moyennant accord de celui-ci, sur un autre support durable.

2. Le contrat ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article 4, paragraphe 1, points a) à g *bis*), et les informations suivantes:
- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
 - b) une mention indiquant que l'organisateur est:
 - i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et
 - ii) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article 14;
 - b *bis*) le nom de l'entité assurant la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique;
 - c) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur, du représentant local de l'organisateur, d'un point de contact ou d'un service d'urgence par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur et communiquer avec lui de manière effective pour demander une aide s'il est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du forfait;

- c *bis*) une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article 11, paragraphe 1 *bis*;
- f) lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de voyage à forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable sur le lieu de séjour du mineur;
- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil et, s'il y a lieu, sur l'entité de REL dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil;
- h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article 7.

2 *bis*. En ce qui concerne les forfaits définis à l'article 3, point 2) b) v), le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Il lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur.

Dès qu'il est informé de la création d'un forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées au paragraphe 2, points a) à h).

3. Les informations visées aux paragraphes 2 et 2 *bis* sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.
4. En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur les reçus, bons de voyage ou billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article 6 bis

Charge de la preuve

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel.

Chapitre III

Modifications du contrat avant le début du forfait

Article 7

Cession du contrat à un autre voyageur

1. Les États membres veillent à ce qu'un voyageur puisse, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Un préavis adressé au plus tard sept jours avant le début du forfait est en tout état de cause considéré comme raisonnable.
2. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe la personne qui cède son forfait des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur en raison de la cession du contrat.
- 2 bis. Il appartient à l'organisateur d'apporter la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.

Article 8

Modification du prix

1. Les États membres veillent à ce que, après la conclusion du contrat, les prix ne puissent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:
 - a) du prix des services de transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,
 - b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
 - c) des taux de change en rapport avec le forfait.
2. Si la majoration du prix visée au paragraphe 1 dépasse 8 % du prix du forfait, les dispositions de l'article 9, paragraphes 2 et 4, s'appliquent.
3. Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en l'assortissant d'une justification et de son calcul, sur un support durable, au moins vingt jours avant le début du forfait.

4. Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à une baisse des coûts visés au paragraphe 1, points a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et jusqu'au début du forfait.
5. En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article 9

Modification des autres clauses du contrat

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article 8, à moins que:
 - a) l'organisateur se soit réservé ce droit dans le contrat,
 - b) la modification soit mineure et
 - c) l'organisateur en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

2. Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article 4, paragraphe 1, point a), ou les exigences particulières visées à l'article 6, paragraphe 2, point a), ou d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 % conformément à l'article 8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée ou
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Si le voyageur résilie le contrat, il peut accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.

2 bis. L'organisateur informe le voyageur sans retard indu, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable:

- a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu en application du paragraphe 3, de leurs répercussions sur le prix du forfait;
- b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans ledit délai, conformément à la législation nationale applicable; et
- d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

3. Lorsque les modifications du contrat ou l'autre forfait, visés au paragraphe 2, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.
4. Si le contrat est résilié conformément au paragraphe 2, point b), et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements qu'il a reçus du voyageur sans retard indu et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat. L'article 12, paragraphes 2, 3, 4, 5 et 6 s'applique en conséquence.

Article 10

Résiliation du contrat et droit de rétractation avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat en vertu du présent paragraphe, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation avant le début du forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition du service de voyage. À la demande du voyageur, l'organisateur justifie le montant des frais de résiliation.

2. Une fois que le contrat de voyage a été conclu, le voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation en vertu du présent paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.
3. L'organisateur peut résilier le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire si:
 - a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;

ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;

iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée ne dépasse pas une journée;

ou

b) l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation au voyageur sans retard indu avant le début du forfait.

4. L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1, rembourse tous les paiements que le voyageur a effectués pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués sans retard indu et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard.
5. Concernant les contrats hors établissement, les États membres peuvent prévoir dans leur législation nationale que le voyageur a le droit de se rétracter pendant une période de quatorze jours sans donner de justification.

Chapitre IV Exécution du forfait

Article 11

Responsabilité de l'exécution du forfait

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur soit responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires.

Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur législation nationale des dispositions en vertu desquelles le détaillant est aussi responsable de l'exécution du forfait. Dans ce cas, toutes les dispositions applicables à l'organisateur en vertu de l'article 6 et des chapitres III, IV et V s'appliquent également au détaillant.

- 1 bis.* Le voyageur informe l'organisateur, sans retard indu et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

2. Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

- a) est impossible, ou
- b) entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément au premier alinéa, point a) ou b), l'article 12 s'applique.

2 bis. Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe 2, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires à cet effet. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

3. Lorsqu'une part importante des services ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres arrangements appropriés, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du forfait, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres arrangements proposés donnent lieu à un forfait de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres arrangements proposés que s'ils ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix proposée n'est pas appropriée.

4. Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier gratuitement le contrat et demander, le cas échéant, une réduction de prix ou un dédommagement au titre de l'article 12.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres arrangements ou si le voyageur refuse les autres arrangements proposés conformément au paragraphe 3, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix ou à un dédommagement conformément à l'article 12, également sans résiliation du contrat.

Si le forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit en outre, dans les deux cas, au voyageur le rapatriement par un moyen de transport équivalent, sans retard indu et sans supplément de prix.

5. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.
6. La limitation des coûts prévue au paragraphe 5 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a), du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité comme prévu au paragraphe 5 si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union.

Article 12

Réduction de prix, dédommagement

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur ait droit à une réduction de prix appropriée, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

2. Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard indu.
3. Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est:
 - a) imputable au voyageur;
 - b) imputable à un tiers étranger à la fourniture des services prévus dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable; ou
 - c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
4. Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. Dans le cas où des conventions internationales qui ne lient pas l'Union limitent le dédommagement à verser par un prestataire de services, les États membres peuvent limiter en conséquence le dédommagement à verser par l'organisateur. Dans les autres cas, le contrat peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait.
5. Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente directive ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004, du règlement (CE) n° 1371/2007, du règlement (CE) n° 392/2009, du règlement (UE) n° 1177/2010, du règlement (UE) n° 181/2011 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente directive et des actes juridiques précités. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyé en vertu de la présente directive et le dédommagement ou la réduction de prix octroyé en vertu des autres actes juridiques sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.

6. Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à deux ans.

Article 13

Possibilité de prendre contact avec l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant

Sans préjudice de l'article 11, paragraphe 1, deuxième alinéa, les États membres veillent à ce que le voyageur puisse 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 transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard indu. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception des messages ou plaintes par le détaillant est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

Article 14

Obligation d'apporter une aide

Les États membres veillent à ce que l'organisateur apporte sans retard indu une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article 11, paragraphe 5, notamment:

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; et
- b) en aidant le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si la situation est causée par une faute non intentionnelle ou intentionnelle du voyageur. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

Chapitre V

Protection contre l'insolvabilité

Article 15

Effectivité et champ d'application de la protection contre l'insolvabilité

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs de forfaits établis sur leur territoire fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité de ces organisateurs. Si le transport des passagers est inclus, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du voyage peut être proposée.

Les organisateurs qui ne sont pas établis dans un État membre et qui vendent ou offrent à la vente des forfaits dans un État membre ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers un État membre sont tenus de fournir la garantie conformément à la législation de cet État membre.

2. La garantie est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués au nom des voyageurs en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l'acompte et du solde et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur.
- 2 bis. La protection contre l'insolvabilité de l'organisateur bénéficie aux voyageurs quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait et indépendamment de l'État membre où l'opérateur ou l'organisme assurant la protection est établi.

2 *ter*. Lorsque l'exécution du forfait est affectée par l'insolvabilité de l'organisateur, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement.

2 *quater*. Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, le remboursement est octroyé sans retard indu après que le voyageur en a fait la demande.

Article 16

Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative

1. Les États membres reconnaissent comme conforme à leurs règles nationales transposant l'article 15 toute protection contre l'insolvabilité qu'un organisateur fournit conformément aux règles de l'État membre où il est établi qui transposent l'article 15.
2. Les États membres désignent des points de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs qui exercent leur activité dans différents États membres. Ils notifient les coordonnées de ces points de contact à tous les autres États membres ainsi qu'à la Commission.
3. Les points de contact centraux mettent à la disposition les uns des autres toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national en matière de protection contre l'insolvabilité et sur l'identité de l'organisme ou des organismes fournissant la protection en question pour des organisateurs déterminés établis sur leur territoire. Ils s'accordent mutuellement l'accès à tout registre disponible des organisateurs qui se conforment à leurs obligations de protection contre l'insolvabilité. Un tel registre est accessible au public, y compris en ligne.

4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur, il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement de cet organisateur. Les États membres répondent aux demandes des autres États membres le plus rapidement possible en fonction de l'urgence et de la complexité de la question. Dans tous les cas, une première réponse est envoyée au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Chapitre VI

Prestations de voyage liées

Article 17

Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées

0. Les États membres veillent à ce que les professionnels facilitant les prestations de voyage liées au sens de l'article 3, point 5), fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements reçus des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs. L'article 15, paragraphe 1, deuxième alinéa, et paragraphes 2 à 2 *quater*, ainsi que l'article 16, s'appliquent en conséquence.
1. Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un État membre mais dirige par tout moyen ces activités vers un État membre, mentionne de façon claire et apparente:
 - a) que le voyageur ne bénéficiera d'aucun des droits octroyés par la présente directive exclusivement aux voyageurs à forfait et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service; et

- b) que le voyageur bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément au paragraphe 0.

Afin de se conformer au présent paragraphe, le professionnel utilise l'avis standard pertinent figurant à l'annexe I *ter*, ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucune de ces modèles, fournit les informations qui y figurent.

2. Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux paragraphes 0 et 1 du présent article, les droits et obligations prévus aux articles 7 et 10 et au chapitre IV s'appliquent, en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.
3. Lorsqu'une prestation de voyage liée résulte de la conclusion d'un contrat entre un voyageur et un professionnel qui ne facilite pas la prestation de voyage liée, ce professionnel informe le professionnel qui facilite la prestation de voyage liée de la conclusion du contrat concerné.

Chapitre VII

Dispositions générales

Article 18

Obligations particulières du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'EEE

Sans préjudice de l'article 11, paragraphe 1, deuxième alinéa, lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen (EEE), le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu des chapitres IV et V, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdits chapitres.

Article 19

Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Les États membres veillent à ce que le professionnel soit responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de services de voyage qui font partie de prestations de voyage liées, à ce qu'il soit responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article 20

Droit à réparation

Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 11, paragraphe 1, deuxième alinéa, ou à l'article 18, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive, les États membres veillent à ce que l'organisateur ou le détaillant ait le droit de demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

Article 21

Caractère impératif de la directive

1. Le fait qu'un organisateur d'un voyage à forfait ou un professionnel facilitant une prestation de voyage liée déclare qu'il agit exclusivement en qualité de prestataire d'un service de voyage, d'intermédiaire ou en toute autre qualité, ou qu'un forfait ou une prestation de voyage liée au sens de la présente directive ne constitue pas un forfait ou une prestation de voyage liée, ne libère pas ces professionnels des obligations qui leur sont imposées par la présente directive.
2. Les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits qui leur sont conférés par les mesures nationales de transposition de la présente directive.
3. Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par la présente directive, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application de la présente directive ne sont pas opposables au voyageur.

Article 22

Exécution

Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la présente directive.

Article 23

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 24

Rapport de la Commission et révision

Au plus tard [trois ans après l'entrée en vigueur de la présente directive], la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dispositions de la présente directive applicables aux réservations en ligne effectuées à différents points de vente et au fait de qualifier ces réservations de forfaits, prestations de voyage liées ou services de voyage indépendants, et en particulier sur l'article 3, point 2) b) v), et l'opportunité d'adapter ou d'élargir cette définition.

Au plus tard [cinq ans après l'entrée en vigueur de la présente directive], la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport général sur l'application de la présente directive.

Ces deux rapports sont, au besoin, accompagnés de propositions législatives.

Article 25

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2011/83/UE

1. Le point 5) de l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil¹⁸ est remplacé par le texte suivant:

"5) Directive .../.../UE du Parlement européen et du Conseil¹⁹.

2. L'article 3, paragraphe 3, point g), de la directive 2011/83/UE est remplacé par le texte suivant:

"g) relatifs aux forfaits tels que définis à l'article 3, point 2), de la directive .../.../UE du Parlement européen et du Conseil.

L'article 6, paragraphe 7, l'article 8, paragraphes 2 et 6, l'article 19, les articles 21 et 22 de la présente directive s'appliquent mutatis mutandis aux forfaits définis à l'article 3, point 2), de la directive .../.../UE en ce qui concerne les voyageurs au sens de l'article 3, point 6).

¹⁸ Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs) (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1).

¹⁹ Directive .../.../UE du Parlement européen et du Conseil du ... relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, la directive 2011/83/UE et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L ...).

Chapitre VIII

Dispositions finales

Article 26

Abrogation

La directive 90/314/CEE est abrogée à partir du [trente mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].

Les références à la directive abrogée s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe I de la présente directive.

Article 27

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard vingt-quatre mois après l'entrée en vigueur de la présente directive, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces mesures.
2. Ils appliquent ces dispositions à partir du [trente mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].
3. Lorsque les États membres adoptent ces mesures, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

4. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 28

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le [vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*].

Article 29

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à ...,

Par le Parlement européen

Par le Conseil

Le président

Le président

ANNEXES

ANNEXE I^{20*}

Numéro des articles dans la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait	Numéro des articles dans la présente directive
Article 1 ^{er}	Article 1 ^{er} (modifié)
Article 2, point 1)	Article 3, point 2) (modifié), et article 2, paragraphe 2, point a)
Article 2, point 2)	Article 3, point 8) (modifié)
Article 2, point 3)	Article 3, point 9) (modifié)
Article 2, point 4)	Article 3, point 6) (modifié)
Article 2, point 5)	Article 3, point 3) (modifié)
Article 3, paragraphe 1	Supprimé
Article 3, paragraphe 2	Supprimé, mais principaux éléments intégrés dans les articles 4 et 5 (modifiés)
Article 4, paragraphe 1	Article 4, paragraphe 1 (modifié), article 6, paragraphe 2 (modifié) et article 6, paragraphe 4 (modifié)

²⁰ Cette liste est établie à titre d'information uniquement. L'indication qu'un article de la liste relatif à la présente directive correspond à un article de la directive 90/314/CEE signifie qu'au moins certains éléments d'une disposition de la directive 90/314/CEE figurent également dans la présente directive, sans toutefois que le libellé de la disposition concernée soit identique.

* [Tableau à adapter au moment de l'examen par les juristes-linguistes]

Article 4, paragraphe 1, point b) iv)	Supprimé
Article 4, paragraphe 2, point a)	Article 6, paragraphe 2 (modifié)
Article 4, paragraphe 2, point b)	Article 5, paragraphe 3 (modifié), et article 6, paragraphes 1 et 3 (modifiés)
Article 4, paragraphe 2, point c)	Supprimé
Article 4, paragraphe 3	Article 7 (modifié)
Article 4, paragraphe 4	Article 8 (modifié)
Article 4, paragraphe 5	Article 9, paragraphe 2 (modifié)
Article 4, paragraphe 6	Article 9, paragraphe 3 (modifié) et article 10, paragraphes 3 et 4 (modifiés)
Article 4, paragraphe 7	Article 11, paragraphes 3, 4 et 7 (modifiés)
Article 5, paragraphe 1	Article 11, paragraphe 1 (modifié)
Article 5, paragraphe 2	Article 12, paragraphes 2, 3 et 4 (modifiés) et article 14 (modifié)
Article 5, paragraphe 3	Article 21, paragraphe 3 (modifié)
Article 5, paragraphe 4	Article 6, paragraphe 2, point c) (modifié), et article 12, paragraphe 3, point b) (modifié)
Article 6	Article 11, paragraphe 2 (modifié)
Article 7	Article 15 (modifié) et article 16 (modifié)
Article 8	Supprimé
Article 9, paragraphe 1	Article 27, paragraphes 1, 2 et 3 (modifiés)
Article 9, paragraphe 2	Article 27, paragraphe 4 (modifié)
Article 10	Article 29

A. Informations à fournir lorsqu'un contrat de voyage à forfait doit être conclu par un moyen de communication à distance

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive de l'UE sur les voyages à forfait

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'UE aux voyageurs à forfait.

L'entreprise/les entreprises XY sera/seront totalement responsable(s) de la bonne exécution du voyage ou du séjour de vacances dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser les voyageurs et d'assurer leur rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Pour plus d'informations

En cliquant sur le lien, le voyageur recevra ces informations:

Droits essentiels prévus par la directive de l'UE sur les voyages à forfait

- Les voyageurs reçoivent toutes les informations essentielles sur le séjour de vacances avant de signer le contrat.
- Il y a toujours au moins une partie responsable de la bonne exécution de tous les services inclus dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro d'urgence ou le nom d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage ne peut être modifié que pour des raisons précises, si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration dépasse 8 %, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix dans les mêmes circonstances.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat gratuitement et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du séjour de vacances annule le forfait, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résilier gratuitement le contrat avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le séjour de vacances.
- En outre, les voyageurs peuvent toujours résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres arrangements devront être établis, sans supplément de prix.
- L'organisateur doit apporter une aide si un voyageur est en difficulté.
- Le voyageur a droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution du contrat (ou de certaines parties du contrat) par l'organisateur.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le voyage ou le séjour de vacances, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [coordonnées de l'assureur/de l'organisme/de l'autorité fournissant une protection contre l'insolvabilité]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme/cette autorité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive 2015/XX/UE transposée dans la/les législation(s) nationale(s) applicable(s) [LIEN]

B. Fiche d'information à fournir lorsqu'un contrat de voyage à forfait doit être conclu en présence d'un professionnel

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive de l'UE sur les voyages à forfait.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'UE aux voyageurs à forfait. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront totalement responsable(s) de la bonne exécution du voyage ou du séjour de vacances dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser les voyageurs et d'assurer leur rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive de l'UE sur les voyages à forfait

- Les voyageurs reçoivent toutes les informations essentielles sur le séjour de vacances avant de signer le contrat.
- Il y a toujours au moins une partie responsable de la bonne exécution de tous les services inclus dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro d'urgence ou le nom d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage ne peut être modifié que pour des raisons précises, si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas ne pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration dépasse 8 %, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix dans les mêmes circonstances.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat gratuitement et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du séjour de vacances annule le forfait, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier gratuitement le contrat avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le séjour de vacances.

- En outre, les voyageurs peuvent toujours résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres arrangements devront être établis, sans supplément de prix.
- L'organisateur doit apporter une aide si un voyageur est en difficulté.
- Le voyageur a droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution du contrat (ou de certaines parties du contrat) par l'organisateur.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le voyage ou le séjour de vacances, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [coordonnées de l'assureur/de l'organisme/de l'autorité fournissant une protection contre l'insolvabilité]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme/cette autorité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

[Site web sur lequel on peut consulter la directive 2015/XX/UE transposée dans la/les législation(s) nationale(s) applicable(s)]

C. Informations à fournir lorsqu'un organisateur de forfaits transmet des données à un autre professionnel conformément à l'article 3, point 2) b) v)

Si vous concluez un contrat avec l'entreprise AB dans un délai de 24 heures après avoir reçu la confirmation de la réservation de l'entreprise XY, le service de voyage fourni par les entreprises XY et AB constituera un forfait au sens de la directive de l'UE sur les voyages à forfait.

Dans ce cas, vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'UE aux voyageurs à forfait.

L'entreprise XY sera totalement responsable de la bonne exécution du voyage ou du séjour de vacances dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser les voyageurs et d'assurer leur rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Pour plus d'informations

En cliquant sur le lien, le voyageur recevra ces informations:

Droits essentiels prévus par la directive de l'UE sur les voyages à forfait

- Les voyageurs reçoivent toutes les informations essentielles sur le séjour une fois que le forfait a été créé.
- Il y a toujours au moins une partie responsable de la bonne exécution de tous les services inclus dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro d'urgence ou le nom d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage ne peut être modifié que pour des raisons précises, si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas ne pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration dépasse 8 %, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix dans les mêmes circonstances.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat gratuitement et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du séjour de vacances annule le forfait, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier gratuitement le contrat avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le séjour de vacances.
- En outre, les voyageurs peuvent toujours résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres arrangements devront être établis, sans supplément de prix. À défaut, les voyageurs peuvent résilier le contrat.
- L'organisateur doit apporter une aide si des voyageurs sont en difficulté.
- Le voyageur a droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution du contrat (ou de certaines parties du contrat) par l'organisateur.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le voyage ou le séjour de vacances, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [coordonnées de l'assureur/de l'organisme/de l'autorité fournissant une protection contre l'insolvabilité]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme/cette autorité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive 2015/XX/UE transposée dans la/les législation(s) nationale(s) applicable(s) [LIEN]

A. Informations à fournir si le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 5) b), est un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits octroyés aux voyageurs à forfait par la directive de l'UE sur les voyages à forfait.

Par conséquent, l'entreprise XY ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après la confirmation de votre contrat avec XY, ces services feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'entreprise XY dispose, comme l'exige la législation de l'UE, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité, et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations

En cliquant sur le lien, le voyageur recevra ces informations:

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ (coordonnées - y compris nom, adresse géographique, adresse électronique et numéro de téléphone - de l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances).

Veuillez prendre contact avec cet organisme si les services que vous avez réservés vous sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque: Cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec d'autres parties qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'entreprise XY.

Directive 2015/XX/UE transposée dans la/les législation(s) nationale(s) applicable(s)
[LIEN]

B. Informations à fournir en cas de réservation en ligne si le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 5) b), est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien, vous NE bénéficierez PAS des droits octroyés aux voyageurs à forfait par la directive de l'UE sur les voyages à forfait.

Par conséquent, l'entreprise XY ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après la confirmation de votre contrat avec XY, ces services feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'entreprise XY dispose, comme l'exige la législation de l'UE, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations

En cliquant sur le lien, le voyageur recevra ces informations:

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ (coordonnées - y compris nom, adresse géographique, adresse électronique et numéro de téléphone - de l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances).

Veuillez prendre contact avec cet organisme si les services que vous avez réservés vous sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque: Cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec d'autres parties qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'entreprise XY.

Directive 2015/XX/UE transposée dans la/les législation(s) nationale(s) applicable(s)
[LIEN]

C. Informations à fournir dans le cadre de prestations de voyage liées au sens de l'article 3, point 5) a), facilitées en ligne par un transporteur vendant un billet aller-retour

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits octroyés aux voyageurs à forfait par la directive de l'UE sur les voyages à forfait.

Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage individuels. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site de réservation/du site de réservation de XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'entreprise XY dispose, comme l'exige la législation de l'UE, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité, et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations

En cliquant sur le lien, le voyageur recevra ces informations:

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ (coordonnées - y compris nom, adresse géographique, adresse électronique et numéro de téléphone - de l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances).

Veuillez prendre contact avec cet organisme si les services que vous avez réservés vous sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque: Cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec d'autres parties qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'entreprise XY.

Directive 2015/XX/UE transposée dans la/les législation(s) nationale(s) applicable(s)
[LIEN]

D. Informations à fournir dans le cadre de prestations de voyage liées au sens de l'article 3, point 5) a), facilitées en ligne par un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits octroyés aux voyageurs à forfait par la directive de l'UE sur les voyages à forfait.

Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage individuels. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site de réservation/du site de réservation de XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'entreprise XY dispose, comme l'exige la législation de l'UE, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations

En cliquant sur le lien, le voyageur recevra ces informations:

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ (coordonnées - y compris nom, adresse géographique, adresse électronique et numéro de téléphone - de l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances).

Veuillez prendre contact avec cet organisme si les services que vous avez réservés vous sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque: Cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec d'autres parties qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'entreprise XY.

Directive 2015/XX/UE transposée dans la/les législation(s) nationale(s) applicable(s)
[LIEN]

E. Fiche d'information à fournir pour les prestations de voyage liées au sens de l'article 3, point 5) a), lorsque les contrats sont conclus en présence du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour)

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits octroyés aux voyageurs à forfait par la directive de l'UE sur les voyages à forfait.

Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage individuels. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre entreprise/l'entreprise XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'entreprise XY dispose, comme l'exige la législation de l'UE, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ (coordonnées - y compris nom, adresse géographique, adresse électronique et numéro de téléphone - de l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances).

Veuillez prendre contact avec cet organisme si les services que vous avez réservés vous sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque: Cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec d'autres parties qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'entreprise XY.