



UNION EUROPÉENNE

LE PARLEMENT EUROPÉEN

LE CONSEIL

Bruxelles, le 18 mars 2026
(OR. en)

2023/0435(COD)

PE-CONS 4/26

CONSUM 8
MI 33
COMPET 42
TOUR 2
TRANS 12
IA 9
CODEC 55

ACTES LÉGISLATIFS ET AUTRES INSTRUMENTS

Objet: DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant la directive (UE) 2015/2302 afin de renforcer l'efficacité de la protection des voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de ladite directive

DIRECTIVE (UE) 2026/...
DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL

du ...

modifiant la directive (UE) 2015/2302 afin de renforcer l'efficacité de la protection des voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de ladite directive

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

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,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire²,

¹ JO C, C/2024/4058, 12.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

² Position du Parlement européen du 12 mars 2026 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du

considérant ce qui suit:

- (1) La directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil³ a modernisé le cadre juridique applicable aux voyages à forfait pour tenir compte de l'évolution du marché et des progrès technologiques. Ladite directive avait pour but de tenir compte des nouveaux modes de réservation de services de voyage, parmi lesquels les combinaisons personnalisées de services de voyage, qui n'étaient pas couverts par la directive 90/314/CEE du Conseil⁴ ou qui se trouvaient dans un flou juridique, tout en renforçant les droits des voyageurs à divers égards. La directive (UE) 2015/2302 visait également à garantir une concurrence plus équitable entre les différents types d'entreprises de voyage exerçant des activités sur le marché des voyages à forfait.
- (2) Pour poursuivre ces objectifs, la directive (UE) 2015/2302 a élargi la définition du terme "forfait" par rapport à la directive 90/314/CEE. La directive (UE) 2015/2302 a davantage précisé les droits existants des voyageurs et a introduit de nouveaux droits, notamment le droit des voyageurs de résilier un contrat de voyage à forfait sous certaines conditions, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, sans payer de frais de résiliation. Par ailleurs, la directive (UE) 2015/2302 a introduit la notion de "prestation de voyage liée".

³ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁴ 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, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Bien que la directive (UE) 2015/2302 fonctionne bien dans l'ensemble, plusieurs difficultés sont apparues depuis le début de son application, le 1^{er} juillet 2018. En particulier, la pandémie de COVID-19 et les mesures gouvernementales connexes ont eu une incidence significative tant sur le secteur du voyage que sur les voyageurs et ont montré que certaines dispositions de ladite directive, notamment celles relatives aux informations à fournir aux voyageurs, devraient être clarifiées.
- (4) Par conséquent, il est nécessaire de combler les lacunes recensées dans les règles actuelles, ainsi que de clarifier et de simplifier certaines notions et dispositions, de façon à renforcer l'efficacité de la directive (UE) 2015/2302 dans l'intérêt des voyageurs et des entreprises de voyage, parmi lesquelles figurent un grand nombre de micro, petites et moyennes entreprises.
- (5) Dans l'ensemble, la définition du terme "forfait" mise à jour dans la directive (UE) 2015/2302 est réputée efficace. En revanche, les règles relatives aux "prestations de voyage liées", également introduites par cette directive, ont considérablement compliqué le cadre législatif, y compris en ce qui concerne les informations à fournir aux voyageurs. Ce surcroît de complexité a donné lieu à une insécurité juridique en ce qui concerne la délimitation entre les forfaits et les prestations de voyage liées, ainsi qu'entre les prestations de voyage liées et les services de voyage indépendants. Rien ne prouve que lesdites règles relatives aux prestations de voyage liées ont procuré des avantages tangibles aux voyageurs. Par conséquent, il convient de simplifier la directive (UE) 2015/2302 en supprimant les dispositions relatives aux prestations de voyage liées, en supprimant son annexe II, qui se compose de cinq formulaires d'information destinés aux prestations de voyage liées, et en apportant certains ajustements à la définition du terme "forfait".

- (6) Le principe qui sous-tend la définition du terme "forfait" devrait rester inchangé, à savoir l'existence d'un lien étroit entre différents services de voyage réservés aux fins du même voyage ou séjour de vacances.
- (7) Les voyageurs devraient recevoir des informations claires indiquant si une combinaison donnée de services de voyage constitue ou non un forfait, étant donné que, dans certaines situations de réservation, cela pourrait ne pas être clair pour eux. Afin d'accroître la sécurité juridique, il est donc nécessaire, dans les situations de réservation dans lesquelles les conditions requises pour constituer un forfait ne sont pas remplies mais où les professionnels invitent les voyageurs à acheter des types de services de voyage supplémentaires pour le même voyage ou séjour de vacances, d'exiger que les professionnels informent les voyageurs du fait que les services de voyage concernés ne constitueront pas un forfait et qu'ils ne seront pas protégés au titre de la directive (UE) 2015/2302. Cette exigence devrait s'appliquer lorsque l'invitation à acheter des types de services de voyage supplémentaires est faite avant qu'un voyageur n'ait acheté un premier type de service de voyage, mais aussi lorsque l'invitation est faite après qu'un voyageur a réservé un premier type de service de voyage. Dans les cas où l'invitation à acheter des types de services de voyage supplémentaires est faite avant que le voyageur n'ait effectué une première réservation et lorsque le voyageur réserve ensuite les services de voyage concernés dans un délai de 24 heures, au même point de vente, il existe un lien étroit entre ces réservations, même si toutes les conditions d'un forfait ne sont pas remplies, par exemple la présentation d'un prix tout compris ou d'un prix total ou le choix des services de voyage avant que le voyageur n'accepte de payer. Par conséquent, si, dans de tels cas, un professionnel n'informe pas clairement le voyageur, au moment où il lui adresse l'invitation, du fait que la combinaison de services de voyage ne constituera pas un forfait, cette combinaison devrait être considérée comme un forfait protégé en vertu de la directive (UE) 2015/2302 et le professionnel devrait être réputé être l'organisateur de ce forfait.

- (8) Dans les situations de réservation où le professionnel invite le voyageur à acheter des services de voyage supplémentaires, on entend par "invitation" toute situation dans laquelle le professionnel encourage ou incite le voyageur à réserver un type de service de voyage supplémentaire pour le voyage ou le séjour de vacances envisagé. Il peut s'agir, par exemple, d'un courriel contenant un lien vers un service de réservation, d'un prompt intégré dans la procédure de réservation ou d'un appel téléphonique. En pareils cas, le professionnel fournit généralement au voyageur une sélection d'offres en fonction de l'intérêt du voyageur pour une destination et une période de voyage particulières. Lorsque ces offres sont faites sous la forme d'une invitation à l'achat, au sens de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil⁵, à savoir sous la forme d'une communication commerciale indiquant les caractéristiques du produit ou du service et son prix, cela devrait être considéré comme une indication claire du fait qu'il s'agit d'une invitation. Ces invitations à acheter peuvent également inclure les cas où un professionnel demande au voyageur de faire connaître son intérêt pour des types de service de voyage supplémentaires pour le même voyage ou séjour de vacances, afin de lui proposer des offres pour ces services de voyage sous la forme d'une invitation à acheter, au sens de la directive 2005/29/CE, directement lors de la première réservation ou après confirmation de celle-ci. D'autre part, la simple mise à disposition de services de réservation pour d'autres services de voyage sur le site internet ou l'application d'un professionnel ou dans ses locaux commerciaux, une référence générale à ces services de réservation, ou la publicité pour des services de voyage générée par des métadonnées issues de recherches antérieures pour des services de voyage, ne devraient pas être considérées comme suffisantes pour constituer une invitation à acheter des services de voyage supplémentaires.

⁵ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ("directive sur les pratiques commerciales déloyales") (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) L'une des définitions du forfait s'est révélée trop étroite, à savoir celle visée à l'article 3, point 2, b) v), de la directive (UE) 2015/2302, qui exige la transmission d'un professionnel à un autre du nom du voyageur, des modalités de paiement et de l'adresse électronique. Il convient donc de considérer les réservations de différents types de service de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances comme un forfait lorsque le professionnel qui est partie au premier contrat transfère les données à caractère personnel du voyageur, grâce auxquelles le voyageur peut être identifié comme partie contractante, à un ou plusieurs autre(s) professionnel(s) qui sont parties à un deuxième contrat ou à un contrat ultérieur, et lorsque le ou les contrat(s) avec l'autre professionnel ou les autres professionnels sont conclus au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. Ces données devraient permettre aux professionnels concernés d'établir que le même voyageur est partie aux contrats pertinents et pourraient inclure, par exemple, le nom du voyageur, ses modalités de paiement, son adresse électronique, son numéro de téléphone ou son compte sur les réseaux sociaux. Les données qui ne permettent pas aux professionnels concernés d'établir que le même voyageur est partie aux contrats pertinents, telles qu'une adresse IP identifiant un appareil, ne devraient pas être considérées comme suffisantes. La référence au transfert des données à caractère personnel du voyageur vise à rendre la définition plus pérenne. Ce transfert indique l'existence d'un lien étroit entre les contrats pertinents et, par conséquent, la création d'un forfait.

- (10) En ce qui concerne les forfaits dans le cadre desquels, par exemple, un hébergement est combiné à d'"autres services touristiques", mais qui ne comprennent aucun transport de passagers, le critère général de "part significative" de la valeur de la combinaison, applicable aux services touristiques, devrait être remplacé par le critère plus spécifique d'"au moins 25 %" de la valeur de la combinaison, afin de renforcer la sécurité juridique. Il convient également de rappeler que d'autres services touristiques qui font partie intégrante des services de voyage, tels que d'autres services touristiques liés à l'hébergement, ne sont pas considérés comme des services de voyage à part entière. Par conséquent, leur inclusion ne saurait donner lieu à la création d'un forfait, même si leur valeur représente au moins 25 % du prix total. Les considérants de la directive (UE) 2015/2302 contiennent des exemples de services qui peuvent être considérés comme faisant partie intégrante des services de voyage, tels que l'accès à certaines installations sur place dans les hôtels ou d'autres types d'hébergement. En outre, il convient de rappeler que les autres services touristiques qui sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage a commencé, tel que l'hébergement, ne donneront pas lieu à la création d'un forfait, même si leur valeur représente au moins 25 % du prix total.

- (11) Ainsi qu'il est apparu en particulier pendant la pandémie de COVID-19, l'absence de règles interentreprises concernant le remboursement aux organisateurs de forfaits des services de voyage annulés ou non exécutés par les prestataires de services, le manque de règles relatives aux bons de voyage et l'incertitude quant à la question de savoir si les demandes de remboursement et les bons de voyage pour les forfaits annulés sont couverts par la protection contre l'insolvabilité, peuvent poser problème pour ce qui est des remboursements aux voyageurs, en particulier dans le cas où des circonstances exceptionnelles et inévitables entraînent de nombreuses annulations et ont des incidences sur de multiples destinations de voyage. Par conséquent, il est important de faire en sorte que les paiements des voyageurs soient effectivement protégés à tout moment, y compris en temps de crise. En outre, il y a lieu de veiller à ce que les systèmes nationaux de protection contre l'insolvabilité soient résilients et offrent une protection plus uniforme.
- (12) Si la directive (UE) 2015/2302 impose aux organisateurs d'informer les voyageurs des modalités de paiement, y compris des éventuels acomptes à verser, elle ne prévoit aucune règle limitant le montant de ces acomptes ou réglementant le calendrier de paiement du solde. Les États membres sont en mesure de réglementer ces aspects, à condition que ces règles soient conformes au droit de l'Union.

- (13) Lorsqu'un service de voyage compris dans un forfait est annulé ou n'est pas exécuté et que des avances ont été versées au prestataire de services concerné, les organisateurs devraient avoir le droit d'obtenir du prestataire de services de voyage qu'il lui rembourse dans un délai de sept jours les paiements effectués. L'objectif de ce droit à un remboursement est de permettre aux organisateurs de se conformer à leur obligation de rembourser les voyageurs dans un délai de quatorze jours dans les cas où le contrat de voyage à forfait dans son ensemble est également résilié. Lorsqu'un prestataire de services de voyage annule ou ne fournit pas un service compris dans un forfait mais que le contrat de voyage à forfait continue d'exister, le droit à un remboursement dans un délai de sept jours sert à permettre aux organisateurs de proposer d'autres prestations.

- (14) Dans certains cas, les bons de voyage peuvent constituer une alternative utile aux remboursements. Les bons de voyage peuvent offrir davantage de flexibilité aux organisateurs, notamment lorsque ces derniers sont obligés de procéder à de nombreux remboursements dans un bref délai. Dans le même temps, les bons de voyage peuvent être acceptables pour les voyageurs qui n'exigent pas un remboursement immédiat, pour autant qu'il existe des garanties juridiques spécifiques. Par conséquent, il convient d'établir des règles claires pour ces garanties. Ces garanties devraient comprendre des informations obligatoires sur le caractère volontaire et les caractéristiques du bon de voyage, y compris des informations claires indiquant que le droit du voyageur à un remboursement n'est suspendu que si le voyageur accepte expressément le bon de voyage. L'exigence selon laquelle le voyageur doit expressément accepter le bon de voyage signifie que l'acceptation ne peut pas être implicite, mais que le voyageur doit l'exprimer activement. Cette acceptation devrait être exprimée sur un support durable. Les bons de voyage devraient être émis sur un support durable et devraient inclure des informations sur les caractéristiques du bon de voyage et les droits du voyageur. Ces informations devraient inclure le montant que le voyageur est en droit de recevoir à titre de remboursement (ci-après dénommé "droit au remboursement du voyageur") et la valeur du bon de voyage. Les organisateurs devraient avoir la possibilité de rendre les bons de voyage plus attrayants, par exemple en augmentant leur valeur par rapport au montant du remboursement auquel le voyageur a droit. En pareil cas, la protection contre l'insolvabilité devrait être limitée au montant du droit au remboursement du voyageur.

- (15) Pour des raisons de sécurité juridique, il convient d'établir des règles relatives à la durée de validité des bons de voyage et à toute prorogation éventuelle. Il convient également d'établir que, pendant la période de validité d'un bon de voyage, le droit au remboursement du voyageur est suspendu, et de préciser les cas dans lesquels cette suspension prend fin et le voyageur retrouve ce droit au remboursement. Étant donné que les bons de voyage ont une valeur monétaire spécifique, il convient de prévoir qu'ils peuvent être utilisés pour tout service de voyage proposé par l'organisateur, qu'ils peuvent être échangés en partie et qu'ils peuvent être cédés une seule fois, sans que les organisateurs puissent facturer de frais pour la cession. En cas de cession valable, le voyageur qui cède le bon de voyage devrait informer l'organisateur de l'identité du cessionnaire, afin que ce dernier puisse utiliser le bon de voyage ou recevoir un remboursement. La confirmation de la cession devrait pouvoir prendre la forme d'un marquage du bon, par exemple physiquement ou électroniquement, indiquant clairement que la cession a eu lieu.
- (16) Les États membres peuvent prévoir des mécanismes garantissant le remboursement des voyageurs conformément aux exigences légales, dans les cas où les forfaits sont annulés en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et où les organisateurs ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations en matière de remboursement. Afin d'accroître la transparence, les États membres qui introduisent ou maintiennent de tels mécanismes devraient être tenus d'en informer la Commission et les points de contact centraux des autres États membres. Ces mécanismes sont, en principe, financés exclusivement par des contributions des organisateurs. Ils ne peuvent être cofinancés par les États membres que dans des circonstances exceptionnelles et dûment justifiées, et leur introduction est sans préjudice des règles de l'Union en matière d'aides d'État.

- (17) Il convient de préciser que la résiliation d'un contrat de voyage à forfait est possible lorsqu'il est raisonnablement permis de s'attendre à ce que des circonstances exceptionnelles et inévitables aient des conséquences importantes sur son exécution. L'évaluation de la question de savoir si des circonstances exceptionnelles et inévitables auront des conséquences importantes sur l'exécution du forfait devrait se fonder sur une prévision, au moment de la résiliation du contrat de voyage à forfait, de la probabilité que ces circonstances auront effectivement des conséquences importantes sur l'exécution du forfait, ce qui nécessite une appréciation au cas par cas. Lorsqu'un voyageur met fin au contrat de voyage à forfait, cette évaluation devrait être effectuée du point de vue d'un voyageur moyen, raisonnablement bien informé, attentif et prudent, en se fondant sur les informations disponibles à la date de résiliation du contrat de voyage à forfait en question. Les effets de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de départ, ou survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ou ayant des incidences sur le déplacement vers ou depuis le lieu de destination, y compris les différents lieux liés au commencement et au retour du voyage en question, devraient être pris en considération lorsqu'ils ont des conséquences importantes sur l'exécution des services de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait. Le lieu de départ devrait s'entendre comme le lieu où commence l'exécution des services de voyage dans le cadre du contrat de voyage à forfait. Les circonstances ayant seulement des incidences sur le déplacement vers le lieu de destination ou sur le trajet retour ne devraient pas être prises en considération si ce trajet ne fait pas partie du contrat de voyage à forfait, y compris le transport du passager jusqu'au lieu de départ convenu. Des circonstances déjà connues du voyageur ou prévisibles pour celui-ci au moment de la conclusion du contrat de voyage à forfait, et qui ne se sont pas sensiblement détériorées depuis lors, ne sauraient constituer le fondement de l'exercice du droit de résilier ce contrat sans payer de frais de résiliation.

- (18) Les circonstances exceptionnelles et inévitables comprennent des situations objectives, par exemple une guerre, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, des risques graves pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou des catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques, rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat de voyage à forfait. Les circonstances exceptionnelles et inévitables devraient non seulement concerner des situations qui rendent objectivement impossible l'exécution d'un forfait, mais également celles qui, sans empêcher une telle exécution, impliquent que son exécution ne peut avoir lieu sans exposer les voyageurs à des risques pour leur santé et leur sécurité. Dans ce contexte, certains risques sont susceptibles de toucher très gravement certains groupes de voyageurs en raison de leur vulnérabilité.

- (19) Les déclarations ou recommandations officielles émises par les autorités compétentes d'un État membre déconseillant aux voyageurs de se rendre dans une zone déterminée peuvent, par leur nature, avoir une force probante importante quant à la réalité de la survenance, dans les pays sur lesquels elles portent, de circonstances exceptionnelles et inévitables ainsi que des conséquences qui en découlent sur l'exécution du forfait concerné. Ces déclarations ou recommandations, ou le fait que les voyageurs seront soumis à des restrictions graves au lieu de destination du voyage ou dans l'État membre de résidence ou de départ après leur retour du voyage ou du séjour de vacances, telles que des exigences de quarantaine pendant une période importante, peuvent donc, en combinaison avec d'autres facteurs, constituer des éléments importants à prendre en considération pour examiner si la résiliation du contrat de voyage à forfait en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables est justifiée. Il convient d'examiner au cas par cas la pertinence de déclarations ou recommandations officielles spécifiques pour la résiliation du contrat de voyage à forfait en question, en tenant compte, parmi d'autres facteurs, de la nature des circonstances en cause et du délai entre la résiliation dudit contrat et la date prévue de début du forfait, et par conséquent de la probabilité d'un changement significatif de ces circonstances. Toutefois, l'existence de telles déclarations ou recommandations ne devrait pas être une condition pour établir l'existence de circonstances exceptionnelles et inévitables ou les effets de telles circonstances sur l'exécution du forfait.

- (20) Il convient également de préciser que le délai de remboursement de quatorze jours, déclenché par la résiliation du contrat de voyage à forfait, s'applique indépendamment du fait que le voyageur demande expressément un remboursement ou non.
- (21) Afin de garantir une protection efficace et uniforme des voyageurs et des conditions de concurrence équitables pour les organisateurs, il convient de prévoir que la protection contre l'insolvabilité des organisateurs couvre tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en cas d'insolvabilité de l'organisateur, y compris les cas où un voyageur avait droit à un remboursement ou avait reçu un bon de voyage de l'organisateur avant son insolvabilité.
- (22) Dans les limites des paramètres fixés dans la directive (UE) 2015/2302, les États membres devraient définir leurs systèmes de protection contre l'insolvabilité applicables sur leur territoire, y compris les procédures qui y sont associées et les méthodes permettant de fournir des informations sur la protection contre l'insolvabilité par les canaux de communication les plus efficaces disponibles. Il est important d'exiger que, dès la survenance d'une insolvabilité, les voyageurs reçoivent toutes les informations nécessaires. Par conséquent, les États membres devraient désigner l'entité ou les entités compétentes chargées de fournir les informations nécessaires.

- (23) Afin de garantir aux voyageurs l'effectivité de la protection contre l'insolvabilité à tout moment, il convient de prévoir que la garantie est suffisante pour couvrir les coûts des remboursements et, le cas échéant, des rapatriements. Cette garantie devrait tenir compte du fait que l'insolvabilité pourrait intervenir quand l'organisateur détient les montants de paiements les plus élevés. Toute augmentation de ces montants due à une hausse du volume de forfaits vendus au cours d'une période donnée par rapport aux ventes prévues devrait être prise en considération. Il y a lieu de préciser que les États membres devraient surveiller la protection contre l'insolvabilité des organisateurs et contrôler la disponibilité d'une telle protection. Lorsque cela est nécessaire pour garantir une protection efficace contre l'insolvabilité, les États membres devraient pouvoir exiger des mécanismes supplémentaires, tels qu'un fonds de secours, pour compléter, par exemple, la protection fournie par les polices d'assurance. Ces fonds de secours devraient, en principe, être financés exclusivement par des contributions des organisateurs et ne devraient être cofinancés par les États membres que dans des circonstances exceptionnelles et dûment justifiées. Si ces mesures comportent des éléments d'aide d'État, les règles de l'Union en matière d'aides d'État s'appliquent.
- (24) En ce qui concerne le remboursement des paiements effectués par les voyageurs en cas d'insolvabilité d'un organisateur, il convient de préciser davantage le délai dans lequel ces remboursements doivent être effectués après la présentation des documents nécessaires. Les informations à fournir aux voyageurs en cas d'insolvabilité d'un organisateur devraient comprendre des informations concernant les documents que les voyageurs doivent présenter pour demander le remboursement de leurs paiements. Les voyageurs devraient être invités à présenter uniquement les documents nécessaires à l'examen de la demande conformément aux dispositions nationales et compte tenu des exigences de l'entité ou de l'autorité spécifique responsable du traitement sûr et efficace des demandes de remboursement.

- (25) De plus, il y a lieu de prévoir que les États membres puissent exiger des détaillants qu'ils souscrivent une protection contre l'insolvabilité en plus de celle des organisateurs.
- (26) Il convient de préciser que les points de contact centraux sont responsables de l'échange d'informations relatives à la protection contre l'insolvabilité et aux questions connexes, y compris tout mécanisme permettant de garantir le remboursement en temps utile en cas de résiliation des contrats de voyage à forfait.

(27) Il importe que les voyageurs soient correctement informés de leurs droits, qu'ils soient en mesure de comprendre les informations qui leur sont fournies et qu'ils aient accès à ces informations lorsqu'ils en ont besoin. Dès lors, il convient d'apporter certaines modifications aux exigences en matière d'informations précontractuelles, au contenu des contrats de voyage à forfait et aux formulaires d'information standard figurant à l'annexe I de la directive (UE) 2015/2302. Par exemple, ces formulaires d'information standard devraient préciser qui est le professionnel chargé de fournir les remboursements en cas de résiliation d'un contrat de voyage à forfait. Le droit de résilier un contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables devrait être présenté parallèlement à la possibilité de résilier ledit contrat moyennant le paiement de frais de résiliation. En outre, les organisateurs devraient être tenus de joindre le formulaire d'information standard au contrat de voyage à forfait, afin que les voyageurs puissent en disposer après la conclusion dudit contrat, avec les coordonnées des professionnels concernés. Les informations devraient être fournies aux voyageurs de manière claire et compréhensible et, le cas échéant, conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil⁶. Il convient de rappeler que, lorsque les services concernés relèvent du champ d'application de la directive (UE) 2019/882, l'accessibilité pour les personnes handicapées doit être assurée conformément aux exigences en matière d'accessibilité énoncées à l'annexe I de ladite directive.

⁶ Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Afin de renforcer l'efficacité de la directive (UE) 2015/2302, les organisateurs devraient être tenus de respecter certaines normes lors du traitement des plaintes, notamment l'obligation d'en accuser réception dans un délai de sept jours et de fournir une réponse motivée dans un délai de soixante jours. Dans les cas où la communication est effectuée par courrier postal, l'organisateur devrait être considéré comme ayant respecté ces obligations si la date du cachet de la poste se situe dans ces délais respectifs.

(29) L'accès à des mécanismes de règlement des litiges équitables et efficaces est également important pour assurer le respect des droits des voyageurs au titre de la directive (UE) 2015/2302. La directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil⁷, qui fixe les exigences minimales applicables aux organes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation qui doivent être en place dans chaque État membre, s'applique également aux litiges entre voyageurs et professionnels dans le cadre de la directive (UE) 2015/2302. La directive (UE) 2025/2647 du Parlement européen et du Conseil⁸, qui modifie la directive 2013/11/UE dans le but de renforcer l'accès des consommateurs au REL, oblige les États membres à promouvoir la participation des professionnels et des consommateurs au REL. Il est précisé dans ses considérants qu'il convient d'accorder une attention particulière à la participation des professionnels et des consommateurs aux mécanismes de REL dans certains secteurs. Il devrait rester obligatoire que les contrats de voyage à forfait comportent des informations sur les mécanismes de REL prévus par la directive 2013/11/UE et, le cas échéant, sur l'entité de REL dont relève le professionnel concerné. Lorsqu'ils répondent négativement à une plainte reçue d'un voyageur, les professionnels devraient également informer les voyageurs des mécanismes de REL qui sont à leur disposition.

⁷ Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁸ Directive (UE) 2025/2647 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2025 modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (JO L, 2025/2647, 30.12.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. En particulier, la présente directive respecte la liberté d'entreprise inscrite à l'article 16 de la Charte, tout en garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs au sein de l'Union conformément à l'article 38 de la Charte.
- (31) La Commission devrait présenter un rapport sur l'application de la présente directive au Parlement européen et au Conseil dans les cinq ans suivant son entrée en vigueur. Bien que l'incidence de la présente directive sur les entreprises de voyage, y compris les organisateurs qui sont des micro, petites et moyennes entreprises, ait été soigneusement évaluée, il convient que ce rapport tienne compte de l'incidence de son application sur lesdits organisateurs. En outre, ce rapport devrait comprendre une évaluation de l'application de l'article 5 bis de la directive (UE) 2015/2302. Si cela s'avère nécessaire, ce rapport devrait être accompagné de propositions législatives.

(32) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en ce qui concerne les voyages à forfait et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs et le plus uniforme possible dans ce secteur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres mais peut, en raison de ses dimensions et de ses effets, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

(33) Il y a donc lieu de modifier la directive (UE) 2015/2302 en conséquence,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier
Modifications de la directive (UE) 2015/2302

La directive (UE) 2015/2302 est modifiée comme suit:

- 1) Le titre est remplacé par le texte suivant:

"Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil".

- 2) L'article 1^{er} est remplacé par le texte suivant:

"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 et le plus uniforme possible en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait, certains aspects des contrats entre organisateurs de forfaits et prestataires de services de voyage, ainsi que les exigences d'information spécifiques applicables à certaines situations ne donnant pas lieu à la création d'un forfait."

3) L'article 2 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. La présente directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs, ainsi qu'aux exigences d'information spécifiques applicables à certaines situations ne donnant pas lieu à la création d'un forfait. Elle s'applique également au droit des organisateurs à un remboursement de la part des prestataires de services de voyage en cas d'annulation ou de non-fourniture d'un service faisant partie d'un forfait.";

b) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

"2. La présente directive ne s'applique pas:

- a) aux forfaits couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;
- b) aux forfaits proposés à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement;
- c) aux forfaits 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."

4) L'article 3 est modifié comme suit:

a) le point 2 est remplacé par le texte suivant:

"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, indépendamment de toute facturation séparée;
 - iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou sous une dénomination similaire;

- 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; ou
- v) achetés auprès d'un professionnel distinct ou de professionnels grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque les données à caractère personnel du voyageur grâce auxquelles celui-ci peut être identifié comme partie contractante sont transmises par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un autre professionnel ou à d'autres professionnels et lorsqu'un contrat avec cet autre professionnel ou ces autres professionnels est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

La combinaison de services de voyages dans laquelle un seul des types de services 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 constitue pas un forfait si ces derniers services:

- a) ne représentent pas au moins 25 % de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison et ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique; ou
- b) sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage visé au point 1 a), b) ou c) a commencé;"

b) le point 5 est supprimé;

c) le point 7 est remplacé par le texte suivant:

"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, en sa qualité d'organisateur, de détaillant ou de prestataire d'un service de voyage;"

d) le point 12 est remplacé par le texte suivant:

"12. "circonstances exceptionnelles et inévitables", des circonstances objectives qui échappent au contrôle de la partie qui invoque ces circonstances et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises;"

- 5) À l'article 5, le paragraphe 1 est modifié comme suit:
- a) au point a), le point viii) est remplacé par le texte suivant:
- "viii) des informations sur le fait de savoir si les services de voyage compris dans le forfait sont, d'une manière générale, accessibles aux personnes à mobilité réduite, que cette mobilité réduite soit due à un handicap ou à d'autres causes et que cette mobilité réduite soit permanente ou temporaire, et, à la demande du voyageur, des informations supplémentaires sur l'accessibilité ou l'adéquation du forfait compte tenu des besoins spécifiques communiqués par le voyageur;"
- b) le point b) est remplacé par le texte suivant:
- "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, une adresse électronique, permettant au voyageur de contacter rapidement l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant, et de communiquer avec eux de manière efficace;"
- c) le point d) est remplacé par le texte suivant:
- "d) les modalités de paiement, y compris les points de fidélité existants ou les autres avantages relevant d'un système de récompense, ainsi que 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;"

d) le point f) est remplacé par le texte suivant:

"f) des informations pertinentes 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, des pays de destination et de transit;"

e) le point g) est remplacé par le texte suivant:

"g) une mention indiquant que le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables ou, le cas échéant, des frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur, conformément à l'article 12, paragraphe 1, et que le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, conformément à l'article 12, paragraphe 2;"

6) L'article suivant est inséré:

"Article 5 bis

Informations précontractuelles dans des situations de réservation spécifiques

1. Sans préjudice de l'article 23, dans les situations de réservation qui ne donnent pas lieu à la création d'un forfait et lorsqu'un professionnel invite un voyageur à acheter un type de service de voyage supplémentaire pour le même voyage ou séjour de vacances, le professionnel, au moment de cette invitation, informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente que, si le voyageur accepte ensuite de payer pour un type de service de voyage supplémentaire après avoir accepté de payer pour le premier type de service de voyage, le premier type de service de voyage et le type de service de voyage supplémentaire ne constitueront pas un forfait et le voyageur ne bénéficiera pas des droits applicables aux forfaits au titre de la présente directive.

2. Lorsqu'un professionnel formule l'invitation visée au paragraphe 1 avant que le voyageur accepte de payer pour un premier type de service de voyage, mais ne fournit pas les informations visées audit paragraphe, et que le voyageur accepte ensuite de payer pour le type de service de voyage supplémentaire au même point de vente dans un délai de 24 heures après avoir accepté de payer pour le premier type de service de voyage, les services de voyage concernés constituent un forfait, et le professionnel est réputé être l'organisateur de ce forfait."

7) L'article 7 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 2, le point b) est remplacé par le texte suivant:

"b) une mention indiquant:

- i) que l'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait conformément à l'article 13, de tout remboursement dû à la suite de la résiliation ou de la modification dudit contrat, et de la fourniture d'une aide conformément à l'article 16 si le voyageur est en difficulté;
- ii) le cas échéant, que le voyageur peut également contacter l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant;"

b) au paragraphe 2, le point g) est remplacé par le texte suivant:

"g) des informations sur les modalités de traitement des plaintes, y compris la ou les langues dans lesquelles une plainte peut être introduite et sera traitée et l'adresse physique ou électronique à laquelle les plaintes peuvent être introduites, ainsi que des informations 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;

* Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).";

c) le paragraphe suivant est inséré:

"2 bis. Le formulaire d'information pertinent figurant à l'annexe I est joint au contrat de voyage à forfait et mis à la disposition du voyageur sur un support durable au moment de la conclusion dudit contrat. Le contrat de voyage à forfait contient une référence claire à ce formulaire d'information.

8) L'article 12 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. Les États membres veillent à ce que le voyageur ait le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables, pour autant que le contrat stipule que de tels frais peuvent être facturés.

Le contrat de voyage à forfait visé au premier alinéa peut:

- a) stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat 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, sous la forme de montants fixes ou de pourcentages du prix du forfait, ou par une méthode de calcul similaire; ou
- b) stipuler que les frais de résiliation équivalent au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage, ou à un montant inférieur, tel que convenu par les parties.

Si le contrat de voyage à forfait prévoit que des frais de résiliation peuvent être facturés mais ne contient pas d'autres précisions, les frais de résiliation équivalent au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage, ou à un montant inférieur tel que convenu par les parties.

À la demande du voyageur, l'organisateur justifie les frais de résiliation applicables.";

b) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

"2. Nonobstant le paragraphe 1, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de départ ou survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci ou ayant des incidences sur le déplacement du voyageur vers ou depuis le lieu de destination, aient des conséquences importantes sur l'exécution du contrat de voyage à forfait. Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au présent paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.";

c) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

"4. L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés et justifiables. L'organisateur effectue ces remboursements au profit du voyageur sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat de voyage à forfait, sans que le voyageur doive en faire la demande préalablement. Lorsque les modalités de paiement du voyageur ne sont plus valables, ce délai de remboursement de quatorze jours commence à courir à compter du moment où le voyageur a fourni à l'organisateur les modalités de paiement correctes.

Lorsque, dans les quatorze jours après la résiliation d'un contrat de voyage à forfait au titre du paragraphe 1, 2 ou 3, l'organisateur et le voyageur conviennent d'un forfait de substitution de qualité égale ou supérieure, le voyageur n'a pas droit à un remboursement. Si le voyageur accepte un forfait de substitution d'une qualité ou d'un coût inférieurs, l'organisateur rembourse au voyageur le montant correspondant à la différence entre le prix plus élevé payé et le prix inférieur du forfait de substitution au plus tard quatorze jours après l'accord sur le forfait de substitution.

Lorsque les États membres introduisent ou maintiennent des mécanismes visant à garantir que les remboursements au profit des voyageurs sont effectués à la suite de la résiliation des contrats de voyage à forfait conformément aux paragraphes 2 et 3 du présent article, dans le délai prévu au premier alinéa du présent paragraphe, ils informent la Commission et les points de contact centraux des autres États membres visés à l'article 18, paragraphe 2, de ces mécanismes."

9) L'article suivant est inséré:

"Article 12 bis

Bons de voyage

1. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 10, 11 ou 12, l'organisateur ait le droit de donner au voyageur le choix d'accepter un bon de voyage d'une valeur au moins égale au montant du remboursement auquel le voyageur a droit (ci-après dénommé "droit au remboursement du voyageur") au lieu d'un remboursement. L'organisateur peut proposer un bon de voyage d'une valeur plus élevée que le droit au remboursement du voyageur.
2. Le voyageur peut utiliser le bon de voyage pour tout service de voyage proposé par l'organisateur et il peut l'utiliser en plusieurs fois.
3. Les organisateurs ne traitent pas les détenteurs de bons de voyage qui réservent des services de voyage de manière moins favorable que les autres voyageurs.

4. Lorsqu'il propose un bon de voyage au voyageur, et avant que le voyageur ne l'accepte expressément, l'organisateur informe ces voyageurs de manière claire et apparente, sur un support durable, des informations suivantes:
- a) du fait que le voyageur a droit à un remboursement dans un délai de quatorze jours et qu'il n'est pas tenu d'accepter le bon de voyage;
 - b) de la valeur du bon de voyage;
 - c) du montant du droit au remboursement du voyageur et du fait que ce montant est couvert par la protection contre l'insolvabilité de l'organisateur,
 - d) du fait que le bon de voyage peut être utilisé intégralement ou en partie et qu'il peut être utilisé pour tous les services de voyage proposés par l'organisateur, et que, si le bon de voyage est utilisé pour réserver un service de voyage unique, ce contrat ne sera pas couvert par la protection prévue par la présente directive;
 - e) de la durée de validité du bon de voyage;
 - f) du fait que le bon de voyage peut être cédé une fois seulement, et que la cession est gratuite;
 - g) du fait que, si le bon de voyage n'a pas été utilisé à concurrence du montant total du remboursement auquel le voyageur a droit avant la fin de sa durée de validité, le montant restant dudit droit à un remboursement doit être payé au voyageur dans un délai de quatorze jours après la fin de cette durée de validité, sans qu'aucune demande préalable ne soit nécessaire.

5. Le bon de voyage est émis sur un support durable et contient les informations énumérées au paragraphe 4, points b) à g), d'une manière claire et compréhensible. Il indique également la dénomination sociale de l'organisateur, les informations que les voyageurs sont tenus de fournir à l'organisateur pour qu'une cession à une autre personne soit valable, et les dates de début et de fin de la durée de validité.
6. Les bons de voyage sont valables pendant une durée maximale de douze mois à compter de la date à laquelle le voyageur l'accepte expressément conformément au paragraphe 4. Cette durée de validité peut être prolongée une fois seulement, pour une durée maximale de douze mois, à condition que les deux parties acceptent expressément cette prolongation sur un support durable.
7. Le droit au remboursement du voyageur est suspendu pendant la durée de validité du bon de voyage, à condition que le voyageur ait reçu les informations visées au paragraphe 4 et qu'il ait expressément accepté, sur un support durable, le bon de voyage au lieu d'un remboursement. Les parties peuvent, à tout moment, convenir d'un remboursement intégral ou partiel avant que le bon de voyage ne soit utilisé ou n'expire. Le droit au remboursement du voyageur expire lorsque le bon de voyage a été utilisé jusqu'à concurrence du montant total de ce droit au remboursement.
8. La suspension du droit au remboursement du voyageur prend fin:
 - a) à l'expiration de la durée de validité du bon de voyage, si le bon de voyage n'a pas été utilisé à concurrence du montant du remboursement auquel le voyageur a droit; ou

- b) lorsque, avant l'expiration de la durée de validité du bon de voyage, les parties conviennent d'un remboursement de tout montant restant du remboursement auquel le voyageur a droit; ou
 - c) en cas d'insolvabilité de l'organisateur.
9. L'organisateur rembourse le voyageur sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après la fin de la suspension du droit au remboursement du voyageur, conformément au paragraphe 8, points a) et b), sans que le voyageur doive en faire la demande préalablement.
10. Les voyageurs peuvent céder le bon de voyage une fois seulement. La cession n'est valable que si le voyageur qui cède le bon de voyage informe l'organisateur, sur un support durable, de la cession et fournit les données à caractère personnel du cessionnaire nécessaires pour que celui-ci puisse utiliser le bon de voyage ou recevoir un remboursement à la fin de la durée de validité du bon de voyage. L'organisateur confirme la cession du bon de voyage sur un support durable sans retard excessif. Les organisateurs ne peuvent facturer aucun frais pour la cession."

10) L'article suivant est inséré:

"Article 16 bis

Traitement des plaintes

1. L'organisateur veille à être facilement joignable par l'intermédiaire des points de contact indiqués conformément à l'article 7, paragraphe 2, point d), et à être en mesure de répondre efficacement aux demandes soumises par les voyageurs ou en leur nom, et en particulier à celles relatives à la fourniture d'une aide au titre de l'article 16, lorsqu'un voyageur est en difficulté, ou relatives à tout défaut de conformité survenant lors de l'exécution du forfait et aux moyens de recours connexes prévus à l'article 13.
2. L'organisateur met également en place des dispositions pour le traitement efficace des types de plaintes autres que celles visées au paragraphe 1.

L'organisateur accuse réception de ces plaintes, sur un support durable, dans un délai de sept jours à compter de leur réception et fournit une réponse motivée au voyageur, sur un support durable, dans un délai de soixante jours après la date de la plainte.

Les États membres peuvent prévoir des délais plus courts que ceux visés au deuxième alinéa du présent paragraphe.

3. À moins que l'organisateur n'accepte pleinement la plainte du voyageur, l'organisateur informe le voyageur, dans sa réponse motivée, de tout mécanisme de REL en vertu de la directive 2013/11/UE mis à la disposition du voyageur dans l'affaire en cause."

11) L'article 17 est remplacé par le texte suivant:

"Article 17

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

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs établis sur leur territoire fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en cas d'insolvabilité des organisateurs. Cette garantie comprend la protection des paiements effectués lorsqu'un forfait n'est pas exécuté, en totalité ou en partie, en raison de l'insolvabilité de l'organisateur, ou lorsque le voyageur a droit à un remboursement. Lorsqu'un voyageur reçoit un bon de voyage, la garantie est limitée au montant du remboursement auquel le voyageur a droit. Si le trajet retour est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement du voyageur. La continuation du forfait 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 au droit de cet État membre.

2. La garantie visée au paragraphe 1 est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre la réception de tout paiement et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur. La garantie est suffisante pour couvrir à tout moment les coûts liés aux remboursements et, le cas échéant, aux rapatriements. La garantie tient compte du fait que les insolvabilités pourraient survenir quand les organisateurs détiennent le montant de paiements le plus élevé. La garantie tient également compte de toute modification du volume des ventes de forfaits.
3. Afin de garantir l'effectivité de la protection contre l'insolvabilité, les États membres surveillent les dispositifs de protection contre l'insolvabilité des organisateurs établis sur leur territoire ainsi que la disponibilité de solutions de protection contre l'insolvabilité.
4. 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'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité est située.
5. 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.

6. Les voyageurs reçoivent le remboursement de leurs paiements sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard six mois après la présentation des documents nécessaires à l'examen de leur demande.

Dans des circonstances exceptionnelles et dûment justifiées, y compris lorsque l'entité ou l'autorité responsable du traitement de la demande reçoit un nombre exceptionnellement élevé de demandes dans un bref délai, ou lorsque l'insolvabilité de l'organisateur affecte des voyageurs de plusieurs États membres, le remboursement des paiements est effectué dans un délai de neuf mois à compter de la présentation des documents nécessaires.

Les États membres peuvent prévoir des délais plus courts que ceux visés aux premier et deuxième alinéas.

7. Les États membres s'assurent qu'en cas d'insolvabilité d'un organisateur, les voyageurs soient informés sans retard excessif, par des canaux de communication appropriés, au moins des éléments suivants:
 - a) l'insolvabilité de l'organisateur;
 - b) le nom et les coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité ou, le cas échéant, le nom et les coordonnées de l'autorité compétente;

- c) leurs droits concernant les forfaits déjà commencés ou pouvant encore être exécutés; et
 - d) les documents que les voyageurs doivent présenter pour demander un remboursement.
8. Chaque État membre veille à ce que les registres en ligne de tous les organisateurs et, le cas échéant, les détaillants établis sur son territoire et couverts par une protection contre l'insolvabilité en vertu des dispositions nationales transposant la présente directive soient accessibles au public et tenus à jour. Les États membres communiquent à la Commission les liens vers les sites internet de leurs registres lorsqu'ils notifient les dispositions nationales transposant la présente directive et communiquent sans retard à la Commission toute modification apportée à ces liens. La Commission publie sur son site internet une liste des liens reçus des États membres. La Commission met à jour cette liste sans retard excessif chaque fois qu'un État membre lui communique un nouveau lien.
9. Lorsque cela se justifie à la lumière des paiements reçus par les détaillants, les États membres peuvent exiger des détaillants, en plus des organisateurs, qu'ils souscrivent une protection contre l'insolvabilité, sans préjudice de l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa."

12) L'article 18 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

"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 et pour échanger des informations concernant la protection contre l'insolvabilité et tout mécanisme mis en place afin de garantir l'effectivité des remboursements à la suite de la résiliation de contrats de voyage à forfait. Les États membres notifient les coordonnées de ces points de contact à tous les autres États membres ainsi qu'à la Commission.";

b) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"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'entité ou des entités chargées de la protection en question pour des organisateurs déterminés établis sur leur territoire.";

c) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

"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 comprend l'identité de l'organisateur ou, le cas échéant, du détaillant, et de l'entité ou des entités chargées de la protection contre l'insolvabilité. Elle est envoyée au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la demande."

13) Le chapitre VI, comportant l'article 19, est supprimé.

14) À l'article 21, le premier alinéa est remplacé par le texte suivant:

"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, à ce qu'il soit responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation."

15) L'article 22 est remplacé par le texte suivant:

"Article 22

Droit à réparation et droit des organisateurs au remboursement

1. Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa, ou à l'article 20, 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.
2. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un prestataire de service de voyage annule un service faisant partie d'un forfait ou ne fournit pas le service, il rembourse à l'organisateur tout paiement effectué par celui-ci pour ce service dans un délai de sept jours. Ce délai de sept jours commence à courir le jour suivant l'annulation du service ou le jour où le service devait être exécuté, la date la plus proche étant retenue."

16) À l'article 23, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

- "1. La déclaration d'un organisateur de forfait mentionnant qu'il agit exclusivement en qualité de prestataire d'un service de voyage, d'intermédiaire ou en toute autre qualité, ou qu'un forfait ne constitue pas un forfait, ne libère pas ledit organisateur des obligations qui lui sont imposées par la présente directive."

- 17) L'annexe I est remplacée par le texte figurant à l'annexe de la présente directive.
- 18) L'annexe II est supprimée.

Article 2

Rapport de la Commission et réexamen

Au plus tard [cinq ans après l'entrée en vigueur de la présente directive modificative], la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport comprend, en particulier, une évaluation de l'application de l'article 5 bis de la directive (UE) 2015/2302, inséré par l'article 1^{er}, paragraphe 6, de la présente directive, et tient compte de l'incidence sur les organisateurs qui sont des micro, petites et moyennes entreprises.

Le rapport est, au besoin, accompagné de propositions législatives.

Article 3

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le ... [28 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive modificative], les dispositions nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du... [34 mois après la date d'entrée en vigueur de la présente directive modificative].

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, 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.

2. 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 4

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 5

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à ..., le ...

Par le Parlement européen

La présidente

Par le Conseil

Le président/La présidente

ANNEXE

"ANNEXE I

Partie A

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait
lorsque l'utilisation d'hyperliens est possible

MES DROITS ESSENTIELS EN TANT QUE VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise XY, en tant qu'organisateur de ce forfait, [(le cas échéant en vertu du droit national applicable) et l'entreprise XZ, en tant que détaillant,]¹ [est/sont] entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait.

En outre, comme l'exige la loi, vos paiements à l'entreprise XY [(le cas échéant) et à l'entreprise YZ²] sont protégés et, lorsque le trajet retour est compris dans le forfait, votre rapatriement est garanti au cas où [cette entreprise/ces entreprises³] deviendrai(en)t insolvable(s).

De plus amples informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, notamment en ce qui concerne les modifications de contrat, les annulations, les remboursements, la responsabilité en cas de mauvaise exécution et la protection contre l'insolvabilité, ainsi que sur les parties à contacter, peuvent être obtenues ici (à fournir sous forme d'hyperlien).

¹ Il revient aux États membres de choisir la formule appropriée en tenant compte de leur transposition de la directive.

² Voir la note de bas de page n° 1.

³ Voir la note de bas de page n° 1.

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes:

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302

Informations

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait, y compris des informations sur le prix et sur les paiements dus au moment de la réservation.
- Après la conclusion d'un contrat de voyage à forfait, les voyageurs recevront le contrat sur un support durable (par exemple, sur papier ou par courrier électronique).

Professionnel responsable et points de contact

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans un forfait. Ce professionnel est l'organisateur du forfait tel qu'il est identifié dans l'encadré ci-dessus et dans le contrat de voyage à forfait. Le contrat doit contenir les coordonnées de l'organisateur.
- Lorsqu'un forfait est vendu par l'intermédiaire d'un détaillant (par exemple, un agent de voyages), les voyageurs peuvent aussi prendre contact avec le détaillant en cas de problème ou pour transmettre des messages à l'organisateur. Les coordonnées du détaillant sont également mentionnées dans le contrat. En fonction du droit national applicable, les détaillants peuvent également être responsables de l'exécution du forfait.

- Les voyageurs recevront un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact qu'ils peuvent utiliser pour joindre l'organisateur ou le détaillant lors de leur voyage ou séjour de vacances.

Cession du contrat

- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant le paiement de frais éventuels. Le voyageur doit donner un préavis raisonnable à l'organisateur ou, le cas échéant, au détaillant.

Hausses de prix

- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cela est explicitement prévu dans le contrat, au plus tard vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, les voyageurs peuvent résilier le contrat et, dans ce cas, ils récupéreront leur argent. Si, dans le contrat, l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, les voyageurs ont droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Résiliation du contrat avant le début du forfait

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait subit une modification importante ou en cas de majoration de prix supérieure à 8 % du prix du forfait.
- Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et, s'il y a lieu, un dédommagement.

- Les voyageurs peuvent, avant le début du forfait, résilier le contrat sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des conséquences importantes sur le voyage ou le séjour de vacances. Parmi ces circonstances exceptionnelles et inévitables figurent les catastrophes naturelles, les problèmes de sécurité graves ou les risques pour la santé publique dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils aient des conséquences sur le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, y compris pour des raisons personnelles, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables. Ces frais doivent être communiqués aux voyageurs avant la conclusion du contrat, et doivent figurer dans ce dernier.

Remboursements

- Dans tous les cas où l'organisateur ou le voyageur annule le forfait, les voyageurs doivent obtenir le remboursement de leurs paiements (le cas échéant, en tenant compte des frais de résiliation) dans un délai de quatorze jours, à moins que les parties ne conviennent d'un forfait de substitution dans ce délai de quatorze jours. Il incombe à l'organisateur du forfait de procéder aux remboursements. En présence d'un détaillant et lorsque le droit national applicable l'exige, les remboursements incombent également au détaillant.
- Si l'organisateur propose un bon de voyage à utiliser pour tout service de voyage qu'il propose au lieu d'un remboursement dans un délai de quatorze jours, les voyageurs recevront des informations sur leurs droits en rapport avec le bon de voyage et pourront choisir de l'accepter ou non.

Problèmes rencontrés pendant le voyage ou le séjour de vacances

- L'organisateur est tenu de remédier aux problèmes survenant lors de l'exécution du forfait. Les voyageurs doivent informer l'organisateur des problèmes qu'ils rencontrent.
- Si des éléments importants du forfait ne peuvent pas être fournis comme prévu, l'organisateur doit proposer d'autres prestations appropriées, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais si les services de voyage ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix ou à un dédommagement, ou aux deux, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage, sous réserve des conditions fixées dans la directive (UE) 2015/2302.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté, par exemple en fournissant des informations sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire et en offrant la possibilité d'effectuer des communications à distance.

Protection contre l'insolvabilité

- Si l'organisateur devient insolvable, les montants versés par les voyageurs seront remboursés. Dans certains États membres, la protection contre l'insolvabilité couvre aussi les montants versés aux détaillants. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le trajet retour est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de WX (l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [[hyperlien](#)]

Partie B

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait
dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

MES DROITS ESSENTIELS EN TANT QUE VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise XY, en tant qu'organisateur de ce forfait, [(le cas échéant en vertu du droit national applicable) et l'entreprise XZ, en tant que détaillant,]⁴ [est/sont] entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait.

En outre, comme l'exige la loi, vos paiements à l'entreprise XY [(le cas échéant) et à l'entreprise YZ⁵] sont protégés et, lorsque le trajet retour est compris dans le forfait, votre rapatriement est garanti au cas où [cette entreprise/ces entreprises⁶] devien(nen)t insolvable(s).

De plus amples informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, notamment en ce qui concerne les modifications de contrat, les annulations, les remboursements, la responsabilité en cas de mauvaise exécution et la protection contre l'insolvabilité, ainsi que sur les parties à contacter, sont présentées ci-dessous.

⁴ Il revient aux États membres de choisir la formule appropriée en tenant compte de leur transposition de la directive.

⁵ Voir la note de bas de page n° 1.

⁶ Voir la note de bas de page n° 1.

Informations

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait, y compris des informations sur le prix et sur les paiements dus au moment de la réservation.
- Après la conclusion d'un contrat de voyage à forfait, les voyageurs recevront le contrat sur un support durable (par exemple, sur papier ou par courrier électronique).

Professionnel responsable et points de contact

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans un forfait. Ce professionnel est l'organisateur du forfait tel qu'il est identifié dans l'encadré ci-dessus et dans le contrat. Le contrat doit contenir les coordonnées de l'organisateur.
- Lorsqu'un forfait est vendu par l'intermédiaire d'un détaillant (par exemple, un agent de voyages), les voyageurs peuvent aussi prendre contact avec le détaillant en cas de problème ou pour transmettre des messages à l'organisateur. Les coordonnées du détaillant sont également mentionnées dans le contrat. En fonction du droit national applicable, les détaillants peuvent également être responsables de l'exécution du forfait.
- Les voyageurs recevront un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact qu'ils peuvent utiliser pour joindre l'organisateur ou le détaillant lors de leur voyage ou séjour de vacances.

Cession du contrat

- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant le paiement de frais éventuels. Le voyageur doit donner un préavis raisonnable à l'organisateur ou, le cas échéant, au détaillant.

Hausses de prix

- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cela est explicitement prévu dans le contrat, au plus tard vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, les voyageurs peuvent résilier le contrat et, dans ce cas, ils récupéreront leur argent. Si, dans le contrat, l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, les voyageurs ont droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Résiliation du contrat avant le début du forfait

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait subit une modification importante ou en cas de majoration de prix supérieure à 8 % du prix du forfait.
- Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et, s'il y a lieu, un dédommagement.

- Les voyageurs peuvent, avant le début du forfait, résilier le contrat sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des conséquences importantes sur le voyage ou le séjour de vacances. Parmi ces circonstances exceptionnelles et inévitables figurent les catastrophes naturelles, les problèmes de sécurité graves ou les risques pour la santé publique dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils aient des conséquences sur le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, y compris pour des raisons personnelles, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables. Ces frais doivent être communiqués aux voyageurs avant la conclusion du contrat, et doivent figurer dans ce dernier.

Remboursements

- Dans tous les cas où l'organisateur ou le voyageur annule le forfait, les voyageurs doivent obtenir le remboursement de leurs paiements (le cas échéant, en tenant compte des frais de résiliation) dans un délai de quatorze jours, à moins que les parties ne conviennent d'un forfait de substitution dans ce délai de quatorze jours. Il incombe à l'organisateur du forfait de procéder aux remboursements. En présence d'un détaillant et lorsque le droit national applicable l'exige, les remboursements incombent également au détaillant.
- Si l'organisateur propose un bon de voyage à utiliser pour tout service de voyage qu'il propose au lieu d'un remboursement dans un délai de quatorze jours, les voyageurs recevront des informations sur leurs droits en rapport avec le bon de voyage et pourront choisir de l'accepter ou non.

Problèmes rencontrés pendant le voyage ou le séjour de vacances

- L'organisateur est tenu de remédier aux problèmes survenant lors de l'exécution du forfait. Les voyageurs doivent informer l'organisateur des problèmes qu'ils rencontrent.
- Si des éléments importants du forfait ne peuvent pas être fournis comme prévu, l'organisateur doit proposer d'autres prestations appropriées, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais si les services de voyage ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix ou à un dédommagement, ou aux deux, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage, sous réserve des conditions fixées dans la directive (UE) 2015/2302.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté, par exemple en fournissant des informations sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire et en offrant la possibilité d'effectuer des communications à distance.

Protection contre l'insolvabilité

- Si l'organisateur devient insolvable, les montants versés par les voyageurs seront remboursés. Dans certains États membres, la protection contre l'insolvabilité couvre aussi les montants versés aux détaillants. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant, devient insolvable après le début du forfait et si le trajet retour est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de WX (l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

(Site internet sur lequel la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national peut être consultée)

Partie C

Formulaire d'information standard lorsque l'organisateur transmet des données
à un autre professionnel conformément à l'article 3, point 2 b) v)

MES DROITS ESSENTIELS EN TANT QUE VOYAGEUR

Si vous concluez un contrat avec l'entreprise AB au plus tard vingt-quatre 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 (UE) 2015/2302.

Par conséquent, vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise XY sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise XY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement si elle devient insolvable.

De plus amples informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, notamment en ce qui concerne les modifications de contrat, les annulations, les remboursements, la responsabilité en cas de mauvaise exécution et la protection contre l'insolvabilité, ainsi que sur les parties à contacter, peuvent être obtenues ici (à fournir sous forme d'hyperlien).

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes:

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302

Informations

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait, y compris des informations sur le prix et sur les paiements dus au moment de la réservation.
- Après la conclusion d'un contrat de voyage à forfait, les voyageurs recevront le contrat sur un support durable (par exemple, sur papier ou par courrier électronique).

Professionnel responsable et points de contact

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le forfait. Ce professionnel est l'organisateur du forfait tel qu'il est identifié dans l'encadré ci-dessus et dans le contrat. Le contrat doit contenir les coordonnées de l'organisateur.
- Les voyageurs recevront un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact qu'ils peuvent utiliser pour joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.

Cession du contrat

- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant le paiement de frais éventuels. Le voyageur doit donner un préavis raisonnable à l'organisateur ou, le cas échéant, au détaillant.

Hausses de prix

- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cela est explicitement prévu dans le contrat, au plus tard vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, les voyageurs peuvent résilier le contrat et, dans ce cas, ils récupéreront leur argent. Si, dans le contrat, l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, les voyageurs ont droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Résiliation du contrat avant le début du forfait

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait subit une modification importante ou en cas de majoration de prix supérieure à 8 % du prix du forfait.
- Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et, s'il y a lieu, un dédommagement.
- Les voyageurs peuvent, avant le début du forfait, résilier le contrat sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des conséquences importantes sur le voyage ou le séjour de vacances. Parmi ces circonstances exceptionnelles et inévitables figurent les catastrophes naturelles, les problèmes de sécurité graves ou les risques pour la santé publique dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils aient des conséquences sur le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, y compris pour des raisons personnelles, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables. Ces frais doivent être communiqués aux voyageurs avant la conclusion du contrat, et doivent figurer dans ce dernier.

Remboursements

- Dans tous les cas où l'organisateur ou le voyageur annule le forfait, les voyageurs doivent obtenir le remboursement de leurs paiements (le cas échéant, en tenant compte des frais de résiliation) dans un délai de quatorze jours, à moins que les parties ne conviennent d'un forfait de substitution dans ce délai de quatorze jours. Il incombe à l'organisateur du forfait de procéder aux remboursements. En présence d'un détaillant et lorsque le droit national applicable l'exige, les remboursements incombent également au détaillant.
- Si l'organisateur propose un bon de voyage à utiliser pour tout service de voyage qu'il propose au lieu d'un remboursement dans un délai de quatorze jours, les voyageurs recevront des informations sur leurs droits en rapport avec le bon de voyage et pourront choisir de l'accepter ou non.

Problèmes rencontrés pendant le voyage ou le séjour de vacances

- L'organisateur est tenu de remédier aux problèmes survenant lors de l'exécution du forfait. Les voyageurs doivent informer l'organisateur des problèmes qu'ils rencontrent.

- Si des éléments importants du forfait ne peuvent pas être fournis comme prévu, l'organisateur doit proposer d'autres prestations appropriées, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais si les services de voyage ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix ou à un dédommagement, ou aux deux, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage, sous réserve des conditions fixées dans la directive (UE) 2015/2302.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté, par exemple en fournissant des informations sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire et en offrant la possibilité d'effectuer des communications à distance.

Protection contre l'insolvabilité

- Si l'organisateur devient insolvable, les montants versés par les voyageurs seront remboursés. Dans certains États membres, la protection contre l'insolvabilité couvre aussi les montants versés aux détaillants. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le trajet retour est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de WX (l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national (hyperlien)".
