



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

Actualisée Juin 2017

VOYAGE A FORFAIT FRANCE

Choisir un voyage à forfait, c'est choisir la tranquillité d'un voyage organisé dans son intégralité par des professionnels. Toutefois le séjour tant attendu peut parfois réserver de mauvaises surprises. Afin de permettre aux voyageurs de disposer d'une protection légale, la directive 90/314/CEE du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait règlemente la matière. Cette première fiche d'information est consacrée à la réglementation française des voyages à forfait. Elle sera applicable jusqu'en juillet 2018, date d'entrée en vigueur de la nouvelle loi en la matière.

Pour qu'un voyage puisse être qualifié de voyage à forfait ou voyage organisé, il doit comprendre au moins deux prestations (le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait), durer plus de vingt-quatre heures ou inclure une nuitée, et être vendu ou offert à la vente à un prix tout compris.

L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Information préalable

Le vendeur doit informer les acheteurs, par écrit (brochure ou catalogue) préalablement à la conclusion du contrat. Treize points d'information doivent être mentionnés:

1. Transport : destination, moyens, et catégorie du transport. Les dates et heure devront être indiquées dans le contrat;
2. Hébergement : mode d'hébergement, principales caractéristiques et niveau de confort;
3. Repas : les prestations de restauration proposées;
4. Itinéraire : description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
5. Formalités administratives et sanitaires à accomplir, notamment en matière de franchissement des frontières. Attention : elles sont données par l'agence de voyages située en France pour un ressortissant français : si ce n'est pas le cas, précisez le bien à l'agence et demandez celles qui vous concernent;
6. Excursions : les visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour;
7. Départ lié à un nombre minimal de participants. Doit être indiqué la taille du groupe, la date limite pour vous informer de l'annulation pour nombre de participants insuffisant (au plus tard 21 jours avant la date du départ);
8. Échéancier : l'échéancier des sommes à verser (prix de l'acompte et calendrier de paiement du solde);
9. Modalités de révision des prix;
10. Conditions d'annulation de nature contractuelle;
11. Conditions d'annulation prévues par la réglementation : modification de l'un des éléments essentiels du contrat de voyage, ou annulation du voyage par le vendeur;
12. L'assurance du professionnel : les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre de son assurance responsabilité civile. Assurances facultatives : assurance annulation, maladie, rapatriement, etc;
13. Information sur l'identité du transporteur aérien. Lorsque le forfait comporte des prestations de transport aérien, une liste de trois transporteurs au maximum pour chaque tronçon de vol doit être communiquée au consommateur.

L'information préalable engage le vendeur, à moins que des modifications dans ces informations n'aient été portées à la connaissance des acheteurs avant la conclusion du contrat.

Information contractuelle

La vente doit obligatoirement faire l'objet d'un contrat écrit et comporter le nom et l'adresse de l'agence de voyages et de son assureur, le jour (ou l'heure) du départ et du retour, les moyens de transport, les points de départ et de retour, la catégorie d'hébergement, la description des circuits touristiques prévus, le prix de l'ensemble des prestations offertes et les modalités de paiement, les formalités administratives et sanitaires, les conditions d'annulation.

ANNULATION OU MODIFICATION DU CONTRAT DE VOYAGE

ANNULATION

Annulation du voyage par l'agence

En cas d'annulation par l'agence, celle-ci doit avertir ses clients par lettre recommandée. Elle doit aussi les rembourser de la totalité des sommes versées, et éventuellement les indemniser (sauf en cas de force majeure).

Annulation du voyage par l'acheteur

Le contrat de voyage stipule les conditions d'annulation d'ordre contractuel et réglementaire. Sauf empêchement grave, l'acheteur ne peut pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités.

Cession

L'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 7 jours avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Cédant et cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du vendeur.

MODIFICATION DES ELEMENTS ESSENTIELS DU CONTRAT

- **Lorsque, avant le départ**, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur. Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. S'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.
- **Lorsque, après le départ**, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies et prendre à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et fournies. Il est conseillé à l'acheteur de rassembler les preuves (signatures, photos, pétitions avec adresses) et préparer tout de suite les réclamations utiles y compris collectives. Celles-ci doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence avec laquelle le contrat a été conclu, selon les modalités prévues au contrat.

PRIX

Les prix prévus au contrat ne sont pas révisibles, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises. Une révision des prix ne peut avoir lieu que pour tenir compte des variations du coût des transports, liées notamment au coût du carburant, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports, ainsi que des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut plus varier.

GARANTIE

Les vendeurs doivent justifier, à l'égard des clients, d'une garantie financière suffisante, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus. Cette garantie financière inclut les frais de rapatriement éventuel et doit être immédiatement mobilisable.

Centre Européen des Consommateurs GIE
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by
the European Union

L'auteur de la présente fiche d'information ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions qui y subsisteraient malgré tout le soin porté à sa rédaction. Ni la Commission européenne, ni aucune autre personne n'est responsable de l'usage fait éventuellement d'informations tirées de cette fiche d'information.

Le CEC Luxembourg est un groupement économique créé par l'Etat luxembourgeois et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. Il est soutenu et cofinancé par la Commission européenne.