Fiches pratiques conso

Voyages et séjours à forfait : les points à vérifier

Pour vos vacances, vous envisagez d'opter pour un voyage à forfait ? Avant de vous décider, soyez attentif aux clauses du contrat que l'on vous propose !

Le Code du tourisme, issu de la transposition de la directive sur les voyages à forfait et les prestations de voyage liées, fixe des obligations pour les agences de voyages et apporte une meilleure protection au consommateur-voyageur.

Lorsque vous préparez un voyage, vous pouvez choisir de faire l'acquisition d'un forfait touristique ou d'acheter une prestation de voyage liée.

Qu'est-ce qu'un forfait touristique ?

C'est la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage dépassant 24 heures ou incluant une nuitée si ces services sont :

- soit combinés par un seul professionnel et avec conclusion d'un contrat unique ;
- soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
- soit vendus à un prix tout compris ;
- soit annoncés sous la dénomination de «forfait» ou une dénomination similaire ;
- soit combinés après la conclusion d'un contrat avec possibilité pour le voyageur de choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
- soit achetés auprès de différents professionnels grâce à des procédures de réservation en ligne liées.

Et une prestation de voyage liée ?

Elle est réalisée en dehors du forfait touristique, est constituée par la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage couvrant au moins 24 heures ou une nuitée et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires individuels, si un professionnel facilite :

- le choix et le paiement séparés de chaque service de voyage par les voyageurs, à l'occasion d'une seule prise de contact ;
- l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel, de manière ciblée et dans les 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Les principales évolutions du Code de Tourisme en 2018

- L'introduction de la prestation de voyage liée, qui se distingue du forfait et dispose d'un régime d'information et de garantie spécifique ;
- Le renforcement de l'information précontractuelle due au voyageur (via un formulaire dédié) ;
- La modification mineure du contrat possible avant le départ sous certaines conditions ;
- Le droit du voyageur d'annuler le contrat à tout moment avant le départ et moyennant l'application de frais d'annulation ;
- En cas d'annulation du contrat, le professionnel doit rembourser le voyageur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours après l'annulation du contrat.
- Le délai de prescription pour les réclamations des voyageurs de 2 ans au lieu de 5 ans selon le droit commun ;
- La responsabilité de plein droit du professionnel lorsqu'il vend un forfait touristique ou un service de voyage ;
- La faculté pour le voyageur d'annuler le contrat sans payer de frais de résolution en cas de non-conformité perturbant considérablement l'exécution du voyage ou du séjour lorsque le professionnel n'y remédie pas dans un délai raisonnable. Réduction de prix et dommages et intérêts, le cas échéant.

Les informations qui suivent s'appliquent dans le cas de l'achat d'un forfait touristique.

Avant la conclusion du contrat

Le professionnel qui vend des voyages doit être immatriculé au registre tenu par Atout France, ce qui induit une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'une garantie financière affectée au remboursement des fonds reçus.

Le professionnel doit vous informer sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées du détaillant et de l'organisateur, le prix et les modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Les points obligatoires de l'information précontractuelle :

1. Caractéristiques principales des services de voyage : destination, itinéraire, dates, nombre de nuitées, transport, hébergement, repas, visites et excursions, taille du groupe, langue utilisée, accessibilité aux personnes à mobilité réduite, etc. ;
2. Dénomination sociale et adresse de l'organisateur et du détaillant et coordonnées ;
3. Prix total incluant les taxes et tous les frais, redevances et autres coûts supplémentaires ;
4. Modalités de paiement ;
5. Nombre minimal de personnes requis pour le voyage ;
6. Conditions applicables en matière de passeports et de visas ;
7. Résolution du contrat ;
8. Assurances obligatoires ou facultatives.

Le contrat de voyage

Le professionnel doit vous fournir une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable.

À noter
N'oubliez pas de lire attentivement les conditions générales de vente du voyagiste et d'imprimer ou de conserver sur un support durable votre contrat ainsi que votre facture (utile en cas de réclamation ultérieure). Dans le cadre d'achat de voyage à forfait vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation.

Les points obligatoires du contrat :

1. Caractéristiques principales des services de voyage : destination, itinéraire, dates, nombre de nuitées, transport, hébergement, repas, visites et excursions, taille du groupe, langue utilisée, accessibilité aux personnes à mobilité réduite, etc. ;
2. Dénomination sociale et adresse de l'organisateur et du détaillant et coordonnées ;
3. Prix total incluant les taxes et tous les frais, redevances et autres coûts supplémentaires ;
4. Modalités de paiement ;
5. Nombre minimal de personnes requis pour le voyage ;
6. Conditions applicables en matière de passeports et de visas ;
7. Résolution du contrat ;
8. Assurances obligatoires ou facultatives ;
9. Exigences particulières du voyageur ;
10. Responsabilité du professionnel de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et aide au voyageur en difficulté ;
11. Nom et coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité ;
12. Nom et coordonnées du représentant local du professionnel ou d'un point de contact ;
13. Communication de toute non-conformité ;
14. Informations pour contacter les mineurs non accompagnés lors d'un voyage. Il est obligatoire de fournir des informations permettant de contacter le mineur ou la personne responsable sur le lieu du séjour ;
15. Procédures internes de traitement des plaintes et mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges ;
16 Informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

Le prix du voyage

Les prix indiqués au contrat ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que vous avez droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat doit indiquer de quelle manière la révision du prix doit être calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement pour tenir compte des variations suivantes :

- Prix du transport, lié notamment au coût du carburant ;
- Redevances et taxes (taxes touristiques, d'atterrissage, de débarquement, d'embarquement) ;
- Taux de change en rapport avec le contrat.

Bon à savoir
Une majoration du prix n'est possible que si le professionnel vous la notifie, en la justifiant, au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

Les conditions de modification ou d'annulation du voyage

Elles sont prévues et détaillées dans votre contrat. Sauf en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination, vous ne pouvez pas annuler sans avoir à payer des frais d'annulation.

Si vous résiliez votre contrat avant le début du voyage, le professionnel pourra vous demander de payer des frais d'annulation.

Bon à savoir
Vous avez peut-être souscrit une assurance annulation lors de l'achat de votre voyage. Si tel est le cas reportez-vous au contrat pour voir si votre situation est couverte par cette assurance.

► **Que faire si l'agence modifie des éléments essentiels du voyage (dates du séjour, hausse significative des prix, changement d'itinéraire) ?**

Dans ce cas deux options : vous pouvez résilier votre contrat sans frais et obtenir le remboursement des sommes versées ou accepter la modification proposée.

► **Et si l'agence annule votre voyage ?**

L'agence doit vous rembourser la totalité des sommes versées et vous pouvez demander une indemnisation au moins égale à la pénalité que vous auriez dû payer si vous aviez annulé vous-même.

Cette indemnisation supplémentaire n'est pas due lorsque le professionnel est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans le cas où le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut aussi annuler le voyage. Dans ce cas, l'agence doit vous rembourser mais ne sera pas tenue de vous payer une indemnisation si elle vous avertit au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage de plus de 6 jours ;
- 7 jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage dans le cas d'un voyage n'excédant pas plus de 2 jours.

Céder son voyage, c'est possible !

Vous pouvez céder votre contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que vous. Vous devez alors en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage.

Dans ce cas, vous restez solidairement responsable vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Renseignez-vous au préalable sur ces frais. Attention également au visa !

Pendant le voyage, vous rencontrez une déconvenue

Si les services fournis ne correspondent pas à ceux promis dans les catalogues et les contrats, sur place, constituez des preuves (témoignages, photos, imprimés et documents officiels divers).

Si vous constatez, au cours du voyage, qu'une des prestations n'est pas conforme à ce qui était prévu au contrat, informez-en le professionnel dans les meilleurs délais. Celui-ci doit tenter d'y remédier, sinon vous pouvez demander une réduction de prix et, le cas échéant, des dommages et intérêts. Si vous y remédiez par vous-même, vous pourrez réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

En outre, si la non-conformité perturbe considérablement votre voyage et que le professionnel n'y remédie pas dans un délai raisonnable, vous pouvez résilier votre contrat sans payer de frais, et demander une réduction de prix et des dommages et intérêts.

Enfin, si vous êtes en difficulté, le professionnel doit vous venir en aide dans les meilleurs délais.

Bon à savoir
Si vous avez acheté votre forfait touristique en ligne sur une plateforme de réservation, sachez qu'elle est soumise à la même règlementation qu'une agence de voyage « physique ». Vous avez le droit de vous retourner contre ce prestataire en ligne.

Que faire en cas de litige ?

Dans un premier temps, une démarche «amiable» auprès du professionnel qui vous a vendu votre voyage à forfait est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation !). Contactez-le et constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis. Les modalités de réclamation figurent sur votre contrat.

Exposez clairement le litige. Chiffrez le préjudice matériel (décompte des frais d'hôtel, des repas, des transports à rembourser avec pièces justificatives si possible) et le préjudice moral pour vacances gâchées. Envoyez de préférence votre lettre en recommandé avec accusé de réception.

Vous pouvez saisir le service de médiation choisi par le professionnel qui pourra trouver une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

Bon à savoir
La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du tour opérateur ou de la compagnie aérienne.

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles (cf. rubrique sur le site de la DGCCRF «cf. rubrique Résoudre un litige ».
Les associations de consommateurs de votre département peuvent également vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel.

La saisine du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) n'est possible que si le professionnel a effectivement adhéré au MTV, ce qui n'est pas une obligation, les professionnels pouvant librement choisir l'organisme de médiation auquel ils souhaitent recourir.

Vous pouvez aussi signaler un problème sur le site de SignalConso .

Textes de référence

Code du tourisme - articles L. 211-1 à L. 232-1 et articles R. 211-1 et suivants

Ordonnance du 20 décembre 2017 portant transposition de la 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

Décret du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la 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

Arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours

Règlement (CE) n°2111/2005 du 14 décembre 2005 – Liste des transporteurs aériens non autorisés à voler

Liens utiles

Voyage - Le guide du voyageur

Le site de l'Agence du développement touristique de la France Atout France

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :

signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :

rappel.conso.gouv.fr

Pour contacter la DGCCRF :

0809 540 550
DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :

acce-o.fr/client/dgccrf

Crédit photo : ©Fotolia