

---

**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) no 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil

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

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

vu la proposition de la Commission européenne,

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

vu l'avis du Comité économique et social européen [\(1\)](#),

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire [\(2\)](#),

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 90/314/CEE du Conseil [\(3\)](#) confère un certain nombre de droits importants aux consommateurs dans le domaine des voyages à forfait, en ce qui concerne notamment les obligations d'information, la responsabilité des professionnels liée à l'exécution d'un forfait et la protection conférée en cas d'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant. Il est cependant nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur aux évolutions du marché, afin de le mettre en adéquation avec le marché intérieur, de supprimer les ambiguïtés et de combler les vides juridiques.
- (2) Le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie de l'Union et les voyages, vacances et circuits à forfait (ci-après dénommés «forfaits») constituent un segment important du marché des voyages. Ce marché a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 90/314/CEE. L'internet, qui s'est ajouté aux canaux de distribution traditionnels, est devenu un outil de plus en plus important pour l'offre et la vente de services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance mais aussi, souvent, de manière personnalisée. Or, nombre de ces combinaisons de services de voyage soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE. La présente directive vise à adapter l'étendue de la protection afin de tenir compte de ces évolutions, à améliorer la transparence et à accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels.
- (3) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoient que l'Union doit contribuer à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs par des mesures adoptées en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.
- (4) La directive 90/314/CEE confère aux États membres un large pouvoir discrétionnaire pour ce qui est de sa transposition. De fortes divergences persistent donc entre les

législations des États membres. La fragmentation juridique accroît les coûts pesant sur les entreprises et multiplie les obstacles que rencontrent les professionnels désireux d'étendre leurs activités au-delà des frontières, limitant ainsi le choix des consommateurs.

- (5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, et à l'article 49 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. Il est nécessaire d'harmoniser les droits et les devoirs qui découlent des contrats relatifs à des voyages à forfait et à des prestations de voyage liées pour créer un véritable marché intérieur des consommateurs dans ce secteur, établissant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises.
- (6) À l'heure actuelle, le potentiel transfrontalier du marché des voyages à forfait de l'Union n'est pas pleinement exploité. La disparité des dispositions protégeant les voyageurs dans les différents États membres dissuade les voyageurs vivant dans un État membre d'acheter des forfaits et des prestations de voyage liées dans un autre État membre, tout comme elle décourage les organisateurs et les détaillants établis dans un État membre de vendre ces mêmes services dans un autre État membre. Afin de permettre aux voyageurs et aux professionnels de tirer pleinement profit du marché intérieur, tout en assurant un niveau de protection élevé des consommateurs dans l'ensemble de l'Union, il est nécessaire de rapprocher davantage les législations des États membres relatives aux forfaits et aux prestations de voyage liées.
- (7) Les voyageurs qui achètent des forfaits ou des prestations de voyage liées sont, dans leur majorité, des consommateurs au sens du droit de la consommation de l'Union. Parallèlement, il n'est pas toujours aisé de distinguer les consommateurs des représentants de petites entreprises ou des personnes exerçant une profession libérale qui réservent des voyages liés à leur activité ou profession en utilisant les mêmes canaux de réservation que les consommateurs. Or, ces voyageurs ont souvent besoin d'un niveau de protection similaire. À l'inverse, il existe des sociétés ou structures qui organisent des prestations de voyage en s'appuyant sur une convention générale, souvent conclue pour un grand nombre de prestations de voyage durant une période déterminée, par exemple avec une agence de voyages. Ce dernier type de prestations de voyage ne nécessite pas un niveau de protection identique à celui prévu pour les consommateurs. En conséquence, la présente directive devrait s'appliquer aux voyageurs d'affaires, y compris les membres des professions libérales ou les travailleurs indépendants ou d'autres personnes physiques, lorsque ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements en s'appuyant sur une convention générale. Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme «consommateur» figurant dans d'autres actes législatifs de l'Union, il convient de dénommer «voyageurs» les personnes protégées par la présente directive.
- (8) Puisque les services de voyage peuvent se combiner de multiples et diverses façons, il y a lieu de considérer comme des forfaits toutes les combinaisons de services de voyage qui présentent des caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, en particulier lorsque des services de voyage distincts sont combinés en un produit de voyage unique, dont la bonne exécution relève de la responsabilité de l'organisateur. Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne (4), il devrait être indifférent que des services de voyage soient combinés avant toute prise de contact avec le voyageur, à la demande de celui-ci ou conformément à son choix. Les mêmes principes devraient prévaloir, que la réservation

ait été faite auprès d'un professionnel dans un point de vente physique ou en ligne.

- (9) Par souci de transparence, il conviendrait de distinguer les forfaits des prestations de voyage liées, dans le cadre desquelles des professionnels en ligne ou dans un point de vente physique facilitent l'achat de services de voyage pour les voyageurs, conduisant ces derniers à conclure des contrats avec différents prestataires de services de voyage, y compris par des procédures de réservation liées, qui ne présentent pas les caractéristiques d'un forfait et qu'il ne serait pas opportun de soumettre à l'ensemble des obligations applicables aux forfaits.
- (10) Eu égard aux évolutions qu'a connues le marché, il est souhaitable d'affiner la définition des forfaits, en se fondant sur d'autres critères objectifs qui portent principalement sur la manière dont les services de voyage sont présentés ou achetés, et grâce auxquels les voyageurs peuvent légitimement compter être protégés par la présente directive. Tel est le cas, par exemple, lorsque différents types de services de voyage sont achetés pour le même voyage ou séjour de vacances auprès d'un seul point de vente et que ces services ont été choisis avant que le voyageur accepte de payer, c'est-à-dire dans le cadre de la même procédure de réservation, ou lorsque ces services sont proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total, ainsi que lorsque ces services sont annoncés ou vendus sous la dénomination de «forfait» ou sous une dénomination similaire indiquant un lien étroit entre les services de voyage concernés. Ces dénominations similaires pourraient être par exemple constituées des termes «contrat combiné», «tout compris» ou «prestation tout-en-un».
- (11) Il convient de préciser que les services de voyage combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise un voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, constituent des forfaits. Par ailleurs, il y a lieu de considérer qu'une combinaison de services de voyage constitue un forfait lorsque le nom du voyageur, les informations relatives au paiement et l'adresse électronique sont transmis entre les professionnels et que les contrats sont conclus au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.
- (12) Parallèlement, il convient de différencier les prestations de voyage liées des services de voyage que les voyageurs réservent à titre indépendant, souvent à des moments différents, même si c'est pour un même voyage ou séjour de vacances. Il convient d'établir également une distinction entre, d'une part, les prestations de voyage liées en ligne et, d'autre part, les sites internet liés dont l'objectif n'est pas de conclure un contrat avec les voyageurs et les liens par lesquels les voyageurs sont simplement informés, d'une manière générale, d'autres services de voyage, par exemple lorsqu'un hôtel ou l'organisateur d'un événement affiche sur son site internet une liste de tous les prestataires offrant des services de transport à destination du lieu de l'établissement hôtelier ou de l'événement, indépendamment de toute réservation ou si des témoins de connexion («cookies») ou des métadonnées sont utilisés pour placer des annonces sur des sites internet.
- (13) Il convient d'édicter des règles particulières pour, d'une part, les professionnels dans un point de vente physique et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite à leur point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-

ci, à conclure des contrats séparés avec des prestataires de services distincts et, d'autre part, les professionnels en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne liées par exemple, facilitent d'une manière ciblée l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel, lorsqu'un contrat est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. Cette facilitation reposera souvent sur un lien commercial impliquant une rémunération entre le professionnel qui facilite l'achat de services de voyage supplémentaires et l'autre professionnel, quel que soit le mode de calcul de ladite rémunération qui pourrait, par exemple, dépendre du nombre de clics ou du chiffre d'affaires. Ces règles s'appliqueraient par exemple lorsque, parallèlement à la confirmation de la réservation d'un premier service de voyage tel qu'un vol ou un déplacement en train, un voyageur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, tel qu'un hébergement en hôtel, avec un lien vers le site internet de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire. Bien qu'il ne s'agisse pas de forfaits au sens de la présente directive, en vertu de laquelle un seul organisateur assume la responsabilité de la bonne exécution de tous les services de voyage, ces prestations de voyage liées constituent un autre modèle commercial qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.

- (14) Afin d'assurer une concurrence loyale et de protéger les voyageurs, l'obligation de justifier de garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement des sommes versées et le rapatriement des voyageurs devrait également s'appliquer aux prestations de voyage liées.
- (15) L'achat individuel d'un service de voyage, lorsqu'il s'agit d'un service de voyage unique, ne devrait constituer ni un forfait ni une prestation de voyage liée.
- (16) Pour que les voyageurs y voient plus clair et puissent choisir en connaissance de cause parmi les différents types de modalités de voyage proposés, il convient d'exiger des professionnels qu'ils mentionnent d'une manière claire et apparente s'ils proposent un forfait ou une prestation de voyage liée, et qu'ils donnent des informations sur le niveau de protection correspondant, avant que le voyageur n'accepte de payer. La déclaration d'un professionnel relative à la nature juridique du produit de voyage qu'il commercialise devrait correspondre à la véritable nature juridique du produit concerné. Les autorités de contrôle compétentes devraient intervenir lorsque les professionnels fournissent des informations inexactes aux voyageurs.
- (17) Afin de déterminer si l'on est en présence d'un forfait ou d'une prestation de voyage liée, seule devrait être prise en considération la combinaison de différents types de services de voyage, tels que l'hébergement, le transport de passagers par bus, train, bateau ou avion, ainsi que la location de véhicules à moteur ou de certains motocycles. L'hébergement à des fins résidentielles, y compris pour des formations linguistiques de longue durée, ne devrait pas être qualifié d'hébergement au sens de la présente directive. Les services financiers, tels que les assurances voyage, ne devraient pas être considérés comme des services de voyage. En outre, les services qui font partie intégrante d'un autre service de voyage ne devraient pas être considérés comme des services de voyage à part entière. Il s'agit par exemple du transport des bagages assuré dans le cadre du transport des passagers, de petits services de transport comme le transport de passagers dans le cadre de visites guidées ou de navettes entre un

hôtel et un aéroport ou une gare, des repas, des boissons et du service de nettoyage fournis avec l'hébergement, ou de l'accès à des installations sur place telles qu'une piscine, un sauna, un spa ou une salle de sport destinés aux clients d'un hôtel. Cela signifie aussi que, si, à la différence d'une croisière, la nuitée est proposée dans le cadre du transport des passagers par route, train, bateau ou avion, l'hébergement ne devrait pas être considéré comme un service de voyage en soi lorsque le service de transport est clairement prépondérant.

- (18) Parmi les autres services touristiques qui ne font pas partie intégrante du transport de passagers, de l'hébergement ou de la location de véhicules à moteur ou de certains motocycles, peuvent figurer, par exemple, l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, les visites guidées, les forfaits pour les remontées mécaniques et la location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, ou les soins en spa. Toutefois, si ces services sont combinés avec un seul autre type de service de voyage tel que l'hébergement par exemple, cela ne devrait donner lieu à l'élaboration d'un forfait ou d'une prestation de voyage liée que s'ils représentent une part significative de la valeur du forfait ou de la prestation de voyage liée, ou s'ils sont annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances ou constituent d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique. Si d'autres services touristiques comptent pour au moins 25 % de la valeur de la combinaison, on devrait considérer qu'ils représentent une part significative de la valeur du forfait ou des prestations de voyage liées. Il convient de préciser que, lorsque d'autres services touristiques sont ajoutés, par exemple à un hébergement hôtelier réservé sous forme de service autonome, après l'arrivée du voyageur à l'hôtel, cela ne devrait pas constituer un forfait. Il ne devrait pas en résulter un contournement de la présente directive, les organisateurs ou détaillants donnant la possibilité au voyageur de sélectionner à l'avance des services touristiques supplémentaires, puis de ne conclure le contrat pour ces services qu'après que l'exécution du premier service de voyage a commencé.
- (19) **Puisque la nécessité de protéger les voyageurs est moindre en cas de déplacement de courte durée, et afin d'éviter de faire peser une charge inutile sur les professionnels, les voyages de moins de 24 heures qui ne comprennent pas d'hébergement, ainsi que les forfaits ou prestations de voyage liées proposés ou facilités à titre occasionnel et dans un but non lucratif et uniquement pour un groupe limité de voyageurs, devraient être exclus du champ d'application de la présente directive. Pourront ainsi être concernés, par exemple, les voyages organisés quelques fois par an au maximum par des associations caritatives, des clubs sportifs ou des écoles au profit de leurs membres, sans qu'ils soient proposés au grand public. Des informations appropriées sur cette exclusion devraient être rendues publiques afin que les professionnels et les voyageurs puissent être dûment informés que ces forfaits ou ces prestations de voyage liées ne sont pas couverts par la présente directive.**
- (20) La présente directive ne devrait pas affecter le droit national des contrats pour ce qui est des aspects qu'elle ne régit pas.
- (21) Il y a lieu que l'application des dispositions de la présente directive à des domaines qui ne relèvent pas de son champ d'application reste de la compétence des États membres, conformément au droit de l'Union. Les États membres

peuvent, par conséquent, conserver ou introduire des dispositions nationales qui correspondent aux dispositions de la présente directive, ou à certaines de ses dispositions, pour des contrats qui ne relèvent pas du champ d'application de la présente directive. Par exemple, les États membres peuvent conserver ou introduire des dispositions correspondantes pour certains contrats indépendants concernant un service de voyage unique (tel que la location d'une maison de vacances) ou pour des forfaits et des prestations de voyage liées qui sont proposés ou facilités, dans un but non lucratif, à un groupe limité de voyageurs et seulement à titre occasionnel, ou pour des forfaits ou des prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures sans hébergement.

- (22) La principale caractéristique d'un forfait réside dans le fait qu'il y a un seul professionnel responsable, en tant qu'organisateur, de la bonne exécution du forfait dans son intégralité. Ce n'est que lorsqu'un autre professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait, qu'un professionnel, le plus souvent un agent de voyages dans un point de vente physique ou en ligne, devrait pouvoir intervenir en tant que simple détaillant ou intermédiaire et ne pas être responsable à titre d'organisateur. La question de savoir si un professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait donné devrait dépendre de sa participation à l'élaboration du forfait, et non de la manière dont le professionnel décrit son activité. Pour déterminer si un professionnel est un organisateur ou un détaillant, il devrait être indifférent qu'il agisse du côté de l'offre ou qu'il se présente comme un agent intervenant pour le compte du voyageur.
- (23) **La directive 90/314/CEE laisse aux États membres le pouvoir d'apprécier si ce sont les détaillants, les organisateurs, ou les deux ensemble qui sont responsables de la bonne exécution d'un forfait. Cette latitude a été source d'ambiguïté dans certains États membres quant au fait de savoir quel professionnel est responsable de l'exécution des services de voyage qui y sont prévus. Par conséquent, il convient de préciser, dans la présente directive, que les organisateurs sont responsables de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, sauf si le droit national prévoit que cette responsabilité incombe à la fois à l'organisateur et au détaillant.**
- (24) Pour ce qui est des forfaits, les détaillants devraient être responsables, conjointement avec l'organisateur, de la fourniture des informations précontractuelles. Afin de faciliter les communications, notamment dans les cas de figure transfrontaliers, les voyageurs devraient avoir la possibilité de prendre contact avec l'organisateur, y compris via le détaillant par l'intermédiaire duquel ils ont acheté leur forfait.
- (25) Les voyageurs devraient recevoir toutes les informations nécessaires avant d'acheter un forfait, que celui-ci soit vendu par un moyen de communication à distance, en agence ou par d'autres modes de distribution. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins propres aux voyageurs qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou d'une infirmité physique, que le professionnel pourrait raisonnablement prévoir.
- (26) Les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix, figurant dans les annonces publicitaires, sur le site internet de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations

précontractuelles, devraient engager l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces modifications soient communiquées d'une manière claire, compréhensible et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat de voyage à forfait. Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, qui permettent d'actualiser facilement les informations, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures; en revanche, il convient de veiller à ce que les modifications des informations précontractuelles soient transmises au voyageur. Il devrait toujours être possible de modifier les informations précontractuelles si les deux parties au contrat de voyage à forfait y consentent expressément.

- (27) Les obligations d'information énoncées dans la présente directive sont exhaustives mais ne devraient pas affecter celles qui sont fixées dans d'autres actes législatifs en vigueur de l'Union [\(5\)](#).
- (28) Les organisateurs devraient fournir des informations d'ordre général sur les conditions applicables en matière de visas dans le pays de destination. Les informations relatives au délai approximatif d'obtention des visas peuvent être fournies sous la forme d'un renvoi aux informations officielles du pays de destination.
- (29) Compte tenu des spécificités des contrats de voyage à forfait, il convient de définir les droits et obligations des parties contractantes pour les périodes antérieure et postérieure au début du forfait, notamment si les services qu'il comprend ne sont pas correctement exécutés ou si certaines circonstances changent.
- (30) Les forfaits étant souvent achetés longtemps avant leur exécution, des événements imprévus peuvent survenir. Le voyageur devrait donc, sous certaines conditions, avoir le droit de céder un contrat de voyage à forfait à un autre voyageur. En pareille situation, l'organisateur devrait pouvoir rentrer dans ses frais, par exemple si un sous-traitant exige le paiement de frais pour modifier le nom du voyageur ou pour annuler un billet de transport et en émettre un nouveau.
- (31) Les voyageurs devraient également avoir la possibilité 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, compte tenu des économies prévisibles en termes de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. Ils devraient aussi avoir le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait. Il peut s'agir par exemple d'une guerre, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, de risques graves pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou de catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat de voyage à forfait.
- (32) Dans des situations particulières, l'organisateur devrait avoir le droit, lui aussi, de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans verser de

dédommagement, par exemple si le nombre minimal de participants n'est pas atteint et si cette éventualité fait l'objet d'une réserve dans le contrat. Dans ce cas, l'organisateur devrait rembourser tous les paiements effectués au titre du forfait.

- (33) Dans certains cas, les organisateurs devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, avoir le droit de résilier le contrat de voyage à forfait si les changements modifient de manière significative l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Tel pourrait par exemple être le cas si la qualité ou la valeur des services de voyage diminue. Des changements par rapport aux heures de départ et d'arrivée indiquées dans le contrat de voyage à forfait devraient être considérés comme significatifs, par exemple, quand ils causent au voyageur des désagréments importants ou des frais supplémentaires, par exemple pour prendre de nouvelles dispositions en termes de transport ou d'hébergement. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie pour le transport de passagers, ou une évolution des taxes ou redevances imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et seulement si le contrat réserve expressément la possibilité d'une telle majoration du prix et stipule que le voyageur a droit à une baisse du prix correspondant à la baisse desdits coûts. Si l'organisateur propose une augmentation de prix supérieure à 8 % du prix total, le voyageur devrait avoir le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation.
- (34) Il convient d'édicter des dispositions particulières sur les moyens de recours ouverts lorsque l'exécution du contrat de voyage à forfait n'est pas conforme. Le voyageur devrait avoir le droit d'exiger la résolution des problèmes et, lorsqu'une part significative des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait ne peut pas être fournie, le voyageur devrait se voir proposer d'autres prestations appropriées en remplacement. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier devrait pouvoir y remédier lui-même et demander le remboursement des dépenses nécessaires. Dans certains cas, il ne devrait pas être nécessaire de fixer un délai, en particulier s'il y a lieu de remédier au problème immédiatement. Cela s'appliquerait par exemple lorsque, en raison du retard d'un bus mis à disposition par l'organisateur, le voyageur doit prendre un taxi afin d'être à l'heure pour prendre son avion. Les voyageurs devraient également pouvoir bénéficier d'une réduction du prix, d'une résiliation du contrat de voyage à forfait et/ou d'un dédommagement en réparation du préjudice subi. Le dédommagement devrait également couvrir le préjudice moral, par exemple pour ne pas avoir pu profiter du voyage ou du séjour de vacances en raison de problèmes importants dans la prestation des services de voyage prévus. Le voyageur devrait être tenu d'informer l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, des cas de non-conformité constatés au cours de l'exécution d'un service de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait. L'absence de signalement peut être prise en compte lors de la fixation de la réduction de prix ou du dédommagement du préjudice si ce signalement aurait eu pour effet d'éviter ou de diminuer le dommage.
- (35) Par souci de cohérence, il convient d'aligner les dispositions de la présente directive sur celles des conventions internationales applicables aux services de voyage et celles de la législation de l'Union sur les droits des passagers. Lorsque

l'organisateur est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, il devrait pouvoir invoquer les limites de la responsabilité des prestataires de services prévues dans des conventions internationales telles que la convention de Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international [\(6\)](#), la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) [\(7\)](#) et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages [\(8\)](#). Lorsqu'il est impossible d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, l'organisateur devrait supporter les coûts de l'hébergement nécessaire pendant une durée maximale de trois nuitées par voyageur, à moins que des durées plus longues ne soient prévues par la législation actuelle ou future de l'Union relative aux droits des passagers.

- (36) La présente directive ne devrait pas porter atteinte au droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation de l'Union ou convention internationale pertinente, de sorte que les voyageurs continuent d'avoir la possibilité d'adresser des réclamations à l'organisateur, au transporteur ou à toute autre partie responsable, voire à plusieurs parties. Il convient de préciser que le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente directive et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu d'autres dispositions législatives de l'Union ou conventions internationales pertinentes devraient être déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation. La responsabilité de l'organisateur ne devrait pas affecter le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.
- (37) Si le voyageur se trouve en difficulté pendant son voyage ou séjour de vacances, l'organisateur devrait avoir l'obligation de lui venir en aide de façon appropriée sans retard excessif. Cette aide devrait consister principalement à fournir, s'il y a lieu, des informations sur des aspects tels que les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ainsi qu'une aide pratique en matière, par exemple, de communications à distance et de prestations de voyage de remplacement.
- (38) Dans sa communication du 18 mars 2013 intitulée «La protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne», la Commission a présenté des mesures visant à améliorer la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne, y compris par un meilleur contrôle de l'application du règlement (CE) no 261/2004 du Parlement européen et du Conseil [\(9\)](#) et du règlement (CE) no 1008/2008, ainsi que par l'établissement d'un dialogue avec les parties prenantes de ce secteur d'activité, sous peine d'envisager une mesure législative. Ladite communication concerne l'achat d'un seul élément, à savoir des services de voyage aérien, et ne concerne dès lors pas la protection contre l'insolvabilité dans le cadre des forfaits et des prestations de voyage liées.
- (39) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur. Les États membres dans lesquels sont établis les organisateurs devraient veiller à ce que ceux-ci fournissent une garantie, en cas d'insolvabilité de l'organisateur, pour le remboursement de tous les paiements effectués par des voyageurs ou en leur nom et, dans la mesure où un forfait comprend le transport des passagers, pour le

rapatriement des voyageurs. Cependant, il devrait être possible de proposer aux voyageurs la continuation du forfait. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant à la manière dont la protection contre l'insolvabilité doit être assurée, les États membres devraient veiller à ce que la protection soit effective. Pour qu'une protection soit effective, il faut qu'elle s'applique dès que, du fait des problèmes de liquidités de l'organisateur, des services de voyage ne sont pas exécutés, ne seront pas exécutés ou ne le seront qu'en partie, ou que des prestataires de services demandent aux voyageurs de payer pour ces services. Les États membres devraient pouvoir exiger que les organisateurs fournissent aux voyageurs un certificat attestant qu'ils disposent d'un droit qu'ils peuvent directement faire valoir contre le prestataire de la protection contre l'insolvabilité.

- (40) Pour être effective, la protection contre l'insolvabilité devrait couvrir les montants prévisibles de paiements sur lesquels se répercutent l'insolvabilité de l'organisateur et, s'il y a lieu, les coûts prévisibles de rapatriement. En d'autres termes, la protection devrait être suffisante pour couvrir tous les paiements prévisibles effectués par les voyageurs ou pour leur compte en ce qui concerne les forfaits en haute saison, compte tenu de la période écoulée entre la réception de ces paiements et la fin du voyage ou du séjour de vacances, ainsi que, s'il y a lieu, les coûts prévisibles de rapatriement. Cela signifiera d'une manière générale que la garantie doit couvrir un pourcentage suffisamment élevé du chiffre d'affaires de l'organisateur en matière de forfaits et peut dépendre de facteurs tels que le type de forfaits vendus, y compris le mode de transport, la destination de voyage et toute restriction légale ou des engagements de l'organisateur concernant les montants des prépaiements qu'il peut accepter et leur échelonnement avant le début de l'exécution du forfait. Si la couverture nécessaire peut être calculée sur la base des données commerciales les plus récentes, par exemple le chiffre d'affaires réalisé durant le dernier exercice, les organisateurs devraient être tenus d'adapter la protection contre l'insolvabilité en cas d'augmentation du risque, notamment une augmentation sensible des ventes de forfaits. Toutefois, une protection efficace contre l'insolvabilité ne devrait pas avoir à tenir compte de risques extrêmement ténus, par exemple l'insolvabilité simultanée de plusieurs des principaux organisateurs, lorsqu'une telle couverture aurait une incidence disproportionnée sur le coût de la protection, entravant ainsi son efficacité. En pareil cas, la garantie relative aux remboursements peut être limitée.
- (41) Compte tenu des différences dans les droits nationaux et dans la pratique qui s'appliquent aux parties à un contrat de voyage à forfait et à la réception des paiements effectués par les voyageurs ou pour leur compte, les États membres devraient être autorisés à exiger des détaillants qu'ils souscrivent aussi une protection contre l'insolvabilité.
- (42) Conformément à la directive 2006/123/CE, il convient de fixer des règles afin d'empêcher que les obligations de protection contre l'insolvabilité ne fassent obstacle à la libre circulation des services et à la liberté d'établissement. C'est pourquoi les États membres devraient avoir l'obligation de reconnaître la protection contre l'insolvabilité prévue par le droit de l'État membre d'établissement. Afin de faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et, le cas échéant, des détaillants qui exercent leurs activités dans différents États membres en ce qui concerne la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient avoir l'obligation de désigner des

points de contact centraux.

- (43) Les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées devraient être tenus d'informer les voyageurs qu'ils n'achètent pas un forfait et que les prestataires de services de voyage individuels sont seulement responsables de la bonne exécution de leurs contrats. Les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées devraient, en outre, être tenus de fournir une protection contre l'insolvabilité pour le remboursement des paiements qu'ils reçoivent et, dans la mesure où ils sont responsables du transport des passagers, de rapatrier les voyageurs concernés, et ils devraient informer les voyageurs en conséquence. Les professionnels responsables de l'exécution de contrats individuels faisant partie d'une prestation de voyage liée sont soumis à la législation générale de l'Union régissant la protection des consommateurs et à la législation sectorielle de l'Union.
- (44) Lorsqu'ils définissent des règles relatives aux systèmes de protection contre l'insolvabilité pour des forfaits et des prestations de voyage liées, les États membres ne devraient pas être empêchés de prendre en compte la situation particulière des petites entreprises, en veillant à ce que les voyageurs bénéficient du même niveau de protection.
- (45) Les voyageurs devraient être protégés contre les erreurs qui surviennent au cours de la procédure de réservation de forfaits et de prestations de voyage liées.
- (46) Il convient de confirmer que les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits découlant de la présente directive et que les organisateurs ou les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations en alléguant qu'ils agissent simplement en qualité de prestataires de services de voyage, d'intermédiaires ou à tout autre titre.
- (47) Les États membres devraient fixer des règles en matière de sanctions en cas d'infraction aux dispositions nationales transposant la présente directive et ils devraient veiller à leur mise en œuvre. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (48) L'adoption de la présente directive rend indispensable l'adaptation de certains actes législatifs de l'Union en matière de protection des consommateurs. Il y a lieu, en particulier, de préciser que le règlement (CE) no 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil [\(10\)](#) s'applique aux violations de la présente directive. En outre, étant donné que, dans sa version actuelle, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil [\(11\)](#) ne s'applique pas aux contrats relevant de la directive 90/314/CEE, il y a lieu de modifier la directive 2011/83/UE pour qu'elle continue de s'appliquer aux services de voyage individuels faisant partie d'une prestation de voyage liée, dans la mesure où ces services individuels ne sont pas exclus du champ d'application de la directive 2011/83/UE et que certains droits qu'elle confère aux consommateurs s'appliquent également aux forfaits.
- (49) La présente directive ne porte pas atteinte aux règles sur la protection des données à caractère personnel énoncées dans la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil [\(12\)](#) ni aux règles de droit international privé de l'Union, y compris le règlement (CE) no 593/2008 du Parlement européen et du

Conseil [\(13\)](#).

- (50) Il y a lieu de préciser que les exigences réglementaires prévues dans la présente directive concernant la protection contre l'insolvabilité et les informations relatives aux prestations de voyage liées devraient également s'appliquer aux professionnels qui ne sont pas établis dans un État membre mais qui, par tout moyen, dirigent leurs activités au sens du règlement (CE) no 593/2008 et du règlement (UE) no 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil [\(14\)](#) vers un ou plusieurs États membres.
- (51) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs qui soit aussi uniforme que possible, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres mais peut, en raison de ses dimensions, 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 tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (52) 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.
- (53) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs [\(15\)](#), les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.
- (54) Il y a donc lieu d'abroger la directive 90/314/CEE,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

## CHAPITRE I

### OBJET, CHAMP D'APPLICATION, DÉFINITIONS ET NIVEAU D'HARMONISATION

#### Article premier

##### Objet

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

#### Article 2

##### Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à

des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

2. La présente directive ne s'applique pas:

- a) aux forfaits et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;
- b) aux forfaits proposés et aux prestations de voyage liées facilitées, à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement;
- c) aux forfaits et aux prestations de voyage liées achetés en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

3. La présente directive n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive.

### Article 3

#### Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

1. «service de voyage»:
  - a) le transport de passagers;
  - b) l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel;
  - c) la location de voitures, d'autres véhicules à moteur au sens de l'article 3, point 11, de la directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil [\(16\)](#) ou de motocycles dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément à l'article 4, paragraphe 3, point c), de la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil [\(17\)](#);
  - d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des points a), b) ou c);
2. «forfait», la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si:
  - a) ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu; ou
  - b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:
    - i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur

n'accepte de payer;

- ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total;
- iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de «forfait» ou sous une dénomination similaire;
- 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 de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

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

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

- 3. «contrat de voyage à forfait», un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le forfait;
- 4. «début du forfait», le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le forfait;
- 5. «prestation de voyage liée», au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite:
  - a) à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs; ou
  - b) d'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

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

6. «voyageur», toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente directive ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu;
7. «professionnel», toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage;
8. «organisateur», un professionnel qui élabore des forfaits et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au point 2) b) v);
9. «détaillant», un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur;
10. «établissement», l'établissement défini à l'article 4, point 5), de la directive 2006/123/CE;
11. «support durable», tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
12. «circonstances exceptionnelles et inévitables», une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises;
13. «non-conformité», l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un forfait;
14. «mineur», une personne âgée de moins de 18 ans;
15. «point de vente», tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site internet commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites internet commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme une structure unique, y compris un service téléphonique;
16. «rapatriement», le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties contractantes.

## Article 4

### Niveau d'harmonisation

Sauf si la présente directive en dispose autrement, les États membres s'abstiennent de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions s'écartant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des voyageurs.

## CHAPITRE II

### OBLIGATIONS D'INFORMATION ET CONTENU DU CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT

## Article 5

### Informations précontractuelles

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations standard au moyen du formulaire pertinent figurant à l'annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s'appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après:

- a) les caractéristiques principales des services de voyage:
  - i) la ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises;
  - ii) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances.  
  
Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant informent le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour;
  - iii) la situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination;
  - iv) les repas fournis;
  - v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait;
  - vi) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe;
  - vii) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis; et
  - viii) des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur;
- b) la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du

détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;

- c) le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;
- d) les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;
- e) le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l'article 12, paragraphe 3, point a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
- f) des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination;
- g) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ou, le cas échéant, de frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur, conformément à l'article 12, paragraphe 1;
- h) des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant à l'annexe I, partie B, et les informations qui sont énumérées au premier alinéa, points a) à h).

2. En ce qui concerne les forfaits définis à l'article 3, point 2) b) v), l'organisateur et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1, premier alinéa, points a) à h), du présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations standard au moyen du formulaire figurant à l'annexe I, partie C.

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

## Article 6

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

1. Les États membres veillent à ce que les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 5, paragraphe 1, premier alinéa, points a), c), d), e) et g), fassent partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne soient pas modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur et, le cas échéant, le détaillant communiquent toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

2. Si l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information

concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article 5, paragraphe 1, premier alinéa, point c), avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

## Article 7

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

1. Les États membres veillent à ce que les contrats de voyage à forfait soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient lisibles. Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, ou sans retard excessif par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article 2, point 8), de la directive 2011/83/UE, un exemplaire ou la confirmation du contrat de voyage à forfait est fournie au voyageur sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un autre support durable.

2. Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article 5, paragraphe 1, premier alinéa, points a) à h), et les informations suivantes:

- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
- b) une mention indiquant que l'organisateur est:
  - i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article 13; et
  - ii) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article 16;
- c) le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, le nom de l'autorité compétente désignée par l'État membre concerné à cette fin et ses coordonnées;
- d) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur, du représentant local de l'organisateur, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du forfait;
- e) une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article 13, paragraphe 2;
- f) lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de voyage à forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil [\(18\)](#) et, s'il y a lieu, sur l'entité de REL

dont relève le professionnel et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil [\(19\)](#);

- h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article 9.

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

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

4. Les informations visées aux paragraphes 2 et 3 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

5. En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

## Article 8

### Charge de la preuve

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

## CHAPITRE III

### MODIFICATIONS DU CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT AVANT LE DÉBUT DU FORFAIT

#### Article 9

##### Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

1. Les États membres veillent à ce qu'un voyageur puisse, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Un préavis adressé au plus tard sept jours avant le début du forfait est, en tout état de cause, considéré comme raisonnable.

2. Le cédant du contrat de voyage à forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur informe le cédant des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur en raison de la cession du contrat de voyage à forfait.

3. L'organisateur apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat de voyage à forfait.

#### Article 10

##### Modification du prix

1. Les États membres veillent à ce que, après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne puissent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

- a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources

d'énergie;

- b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
- c) des taux de change en rapport avec le forfait.

2. Si la majoration du prix visée au paragraphe 1 du présent article dépasse 8 % du prix total du forfait, l'article 11, paragraphes 2 à 5, s'applique.

3. Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du forfait.

4. Si le contrat de voyage à forfait prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés au paragraphe 1, points a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du forfait.

5. En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### Article 11

##### Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément à l'article 10, à moins que:

- a) l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat;
- b) la modification ne soit mineure; et
- c) l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

2. Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article 5, paragraphe 1, premier alinéa, point a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article 7, paragraphe 2, point a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 % conformément à l'article 10, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

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

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

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

- a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu, en application du

paragraphe 4, de leurs répercussions sur le prix du forfait;

- b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé au point b), conformément au droit national applicable; et
- d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

4. Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées au paragraphe 2, premier alinéa, ou le forfait de substitution visé au paragraphe 2, deuxième alinéa, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

5. Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au paragraphe 2, premier alinéa, point b), du présent article et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat. L'article 14, paragraphes 2, 3, 4, 5 et 6, s'applique mutatis mutandis.

## Article 12

### Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse 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. Le contrat de voyage à forfait peut 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 concernés. En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. À la demande du voyageur, l'organisateur justifie le montant des frais de résiliation.

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 si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

3. L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si:

- a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:
  - i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
  - ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux

à six jours;

- iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours;

ou

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

4. L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait.

5. Concernant les contrats hors établissement, les États membres peuvent prévoir dans leur droit national que le voyageur a le droit de se rétracter du contrat de voyage à forfait dans un délai de quatorze jours sans avoir à motiver sa décision.

## CHAPITRE IV

### EXÉCUTION DU FORFAIT

#### Article 13

##### Responsabilité de l'exécution du forfait

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

Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des dispositions en vertu desquelles le détaillant est aussi responsable de l'exécution du forfait. Dans ce cas, les dispositions de l'article 7, du chapitre III, du présent chapitre et du chapitre V qui sont applicables à l'organisateur s'appliquent également mutatis mutandis au détaillant.

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

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

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

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité conformément au premier alinéa, point a) ou b), du présent paragraphe, l'article 14 s'applique.

4. Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe 3, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

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

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

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

6. Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, conformément à l'article 14, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au paragraphe 5, troisième alinéa, du présent article, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement conformément à l'article 14, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

Si le forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur, dans les cas visés aux premier et deuxième alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, sans retard excessif et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

7. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

8. La limitation des coûts prévue au paragraphe 7 du présent article ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a), du règlement (CE) no 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du paragraphe 7 du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union.

## Article 14

### Réduction de prix et dédommagement

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

2. Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

3. Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est:

a) imputable au voyageur;

- b) imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable; ou
- c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

4. Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. Dans le cas où des conventions internationales qui ne lient pas l'Union limitent le dédommagement à verser par un prestataire de services, les États membres peuvent limiter en conséquence le dédommagement à verser par l'organisateur. Dans les autres cas, le contrat de voyage à forfait peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait.

5. Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente directive ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre du règlement (CE) no 261/2004, du règlement (CE) no 1371/2007, du règlement (CE) no 392/2009 du Parlement européen et du Conseil (20), du règlement (UE) no 1177/2010, du règlement (UE) no 181/2011 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente directive et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente directive et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.

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

#### Article 15

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

Sans préjudice de l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa, les États membres veillent à ce que le voyageur puisse adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes visés au premier alinéa est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

#### Article 16

##### Obligation d'apporter une aide

Les États membres veillent à ce que l'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article 13, paragraphe 7, notamment:

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

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est

causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

## CHAPITRE V

### PROTECTION CONTRE L'INSOLVABILITÉ

#### 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 dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité des organisateurs. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. 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 les paiements de l'acompte et du solde et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

3. 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.

4. 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.

5. Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, le remboursement est effectué sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande.

#### Article 18

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

1. Les États membres reconnaissent comme conforme à leurs mesures nationales de transposition de l'article 17 toute protection contre l'insolvabilité qu'un organisateur fournit conformément aux mesures de l'État membre où il est établi.

2. Les États membres désignent des points de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs qui exercent leur activité dans différents États membres. Ils notifient les coordonnées de ces points de contact à tous les autres États membres ainsi qu'à la Commission.

3. Les points de contact centraux mettent à la disposition les uns des autres toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national en matière de protection contre l'insolvabilité et sur l'identité de l'entité ou des entités chargées de la protection en question pour des organisateurs déterminés établis sur leur territoire. Ces points de contact s'accordent mutuellement l'accès à tout registre disponible des organisateurs qui se conforment à leurs obligations de protection contre l'insolvabilité. Un tel registre est accessible au public, y compris en ligne.

4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur, il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement de cet organisateur. Les États

membres répondent aux demandes des autres États membres le plus rapidement possible en fonction de l'urgence et de la complexité de la question. Dans tous les cas, une première réponse est envoyée au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la demande.

## CHAPITRE VI

### PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES

#### Article 19

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

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs. L'article 17, paragraphe 1, deuxième alinéa, l'article 17, paragraphes 2 à 5, et l'article 18 s'appliquent mutatis mutandis.

2. Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un État membre mais dirige par tout moyen ces activités vers un État membre, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur:

- a) ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre de la présente directive et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service; et
- b) bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément au paragraphe 1.

Afin de se conformer au présent paragraphe, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire standard correspondant figurant à l'annexe II ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires figurant dans ladite annexe, il fournit les informations qui y figurent.

3. Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux paragraphes 1 et 2 du présent article, les droits et obligations prévus aux articles 9 et 12 et au chapitre IV s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

4. Lorsqu'une prestation de voyage liée résulte de la conclusion d'un contrat entre un voyageur et un professionnel qui ne facilite pas la prestation de voyage liée, ce professionnel informe le professionnel qui facilite la prestation de voyage liée de la conclusion du contrat concerné.

## CHAPITRE VII

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Article 20

Obligations spécifiques du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen

Sans préjudice de l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa, lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu des chapitres IV et V, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdits chapitres.

#### Article 21

## Responsabilité en cas d'erreur de réservation

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

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

## Article 22

### Droit à réparation

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.

## Article 23

### Caractère impératif de la directive

1. La déclaration d'un organisateur de forfait ou d'un professionnel facilitant une prestation de voyage liée 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 ou une prestation de voyage liée ne constitue pas un forfait ou une prestation de voyage liée, ne libère pas ledit organisateur ou professionnel des obligations qui lui sont imposées par la présente directive.
2. Les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits qui leur sont conférés par les mesures nationales de transposition de la présente directive.
3. Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par la présente directive, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application de la présente directive ne sont pas opposables au voyageur.

## Article 24

### Exécution

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

## Article 25

### Sanctions

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

## Article 26

### Rapport de la Commission et réexamen

Au plus tard le 1er janvier 2019 la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dispositions de la présente directive applicables aux réservations en ligne effectuées à différents points de vente et au fait de qualifier ces réservations de forfaits, prestations de voyage liées ou services de voyage indépendants, et en particulier sur la définition du forfait figurant à l'article 3, point 2) b) v), et l'opportunité d'adapter ou d'élargir cette définition.

Au plus tard le 1er janvier 2021, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport général sur l'application de la présente directive.

Les rapports visés aux premier et deuxième alinéas sont, au besoin, accompagnés de propositions législatives.

#### Article 27

Modification du règlement (CE) no 2006/2004 et de la directive 2011/83/UE

1. Le point 5) de l'annexe du règlement (CE) no 2006/2004 est remplacé par le texte suivant:

«5. Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil [\(21\)](#)

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

«g) relatifs aux forfaits tels que définis à l'article 3, point 2), de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil [\(22\)](#).

L'article 6, paragraphe 7, l'article 8, paragraphes 2 et 6, et les articles 19, 21 et 22 de la présente directive s'appliquent mutatis mutandis aux forfaits définis à l'article 3, point 2), de la directive (UE) 2015/2302 en ce qui concerne les voyageurs au sens de l'article 3, point 6), de ladite directive.

## CHAPITRE VIII

### DISPOSITIONS FINALES

#### Article 28

##### Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le 1er janvier 2018, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces mesures.

2. Ils appliquent ces dispositions à partir du 1er juillet 2018.

3. 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.

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

#### Article 29

##### Abrogation

La directive 90/314/CEE est abrogée à partir du 1er juillet 2018.

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

#### Article 30

##### 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 31

##### Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 25 novembre 2015.

Par le Parlement européen

Le président

M. SCHULZ

Par le Conseil

Le président

N. SCHMIT

---

(1) [JO C 170 du 5.6.2014, p. 73.](#)

(2) Position du Parlement européen du 12 mars 2014 (non encore parue au Journal officiel) et position du Conseil en première lecture du 18 septembre 2015 ([JO C 360 du 30.10.2015, p. 1.](#))  
Position du Parlement européen du 27 octobre 2015 (non encore parue au Journal officiel).

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

(4) Voir arrêt de la Cour de justice du 30 avril 2002, Club-Tour, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

(5) Voir la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») ([JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.](#)) et la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur ([JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.](#)), ainsi que le règlement (CE) no 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE ([JO L 344 du 27.12.2005, p. 15.](#)), le règlement (CE) no 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens ([JO L 204 du 26.7.2006, p. 1.](#)), le règlement (CE) no 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ([JO L 315 du 3.12.2007, p. 14.](#)), le règlement (CE) no 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté ([JO L 293 du 31.10.2008, p. 3.](#)), le règlement (UE) no 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 ([JO L 334 du 17.12.2010, p. 1.](#)) et le règlement (UE) no 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 ([JO L 55 du 28.2.2011, p. 1.](#)).

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

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

- (8) Décision 2012/22/UE du Conseil du 12 décembre 2011 concernant l'adhésion de l'Union européenne au protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, à l'exception des articles 10 et 11 dudit protocole ([JO L 8 du 12.1.2012, p. 1](#)).
- (9) Règlement (CE) no 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) no 295/91 ([JO L 46 du 17.2.2004, p. 1](#)).
- (10) Règlement (CE) no 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») ([JO L 364 du 9.12.2004, p. 1](#)).
- (11) Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil ([JO L 304 du 22.11.2011, p. 64](#)).
- (12) Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ([JO L 281 du 23.11.1995, p. 31](#)).
- (13) Règlement (CE) no 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) ([JO L 177 du 4.7.2008, p. 6](#)).
- (14) Règlement (UE) no 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale) ([JO L 351 du 20.12.2012, p. 1](#)).
- (15) [JO C 369 du 17.12.2011, p. 14](#).
- (16) Directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules (directive-cadre) ([JO L 263 du 9.10.2007, p. 1](#)).
- (17) Directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire ([JO L 403 du 30.12.2006, p. 18](#)).
- (18) 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) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) ([JO L 165 du 18.6.2013, p. 63](#)).
- (19) Règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) ([JO L 165 du 18.6.2013, p. 1](#)).
- (20) Règlement (CE) no 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident ([JO L 131 du 28.5.2009, p. 24](#)).

---

## ANNEXE I

### Partie A

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

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/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [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.

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- 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, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services 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 et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. 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 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

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/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- 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, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services 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 et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme 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 leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.]

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

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

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 au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [à fournir sous forme d'hyperlien].

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

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur les services de voyage avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- 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, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des

problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services 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 et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, 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 leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

---

## ANNEXE II

### Partie A

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 5) a), est un transporteur vendant un billet aller-retour

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées

pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

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

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [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, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

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

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

## Partie B

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 5) a), est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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

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

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

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

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [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, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

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

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

## Partie C

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article 3, point 5) a), lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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

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

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [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, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et non numéro de téléphone) si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

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

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national]

## Partie D

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 5) b), est un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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

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

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

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

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [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, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

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

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

#### Partie E

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 5) b), est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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

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

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

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

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [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, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

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

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [HYPERLIEN].

### ANNEXE III

#### Tableau de correspondance

Directive 90/314/CEE	Présente directive
Article 1er	Article 1er
Article 2, point 1)	Article 3, point 2), et article 2, paragraphe 2, point a)
Article 2, point 2)	Article 3, point 8)
Article 2, point 3)	Article 3, point 9)
Article 2, point 4)	Article 3, point 6)
Article 2, point 5)	Article 3, point 3)
Article 3, paragraphe 1	Supprimé
Article 3, paragraphe 2	Supprimé, mais principaux éléments intégrés dans les articles 5 et 6

Article 4, paragraphe 1, point a)	Article 5, paragraphe 1, point f)
Article 4, paragraphe 1, point b)	Article 5, paragraphe 1, point h), article 7, paragraphe 2, points d) et f), et article 7, paragraphe 4
Article 4, paragraphe 2, point a)	Article 7, paragraphe 2
Article 4, paragraphe 2, point b)	Article 5, paragraphe 3, et article 7, paragraphes 1 et 4
Article 4, paragraphe 2, point c)	Supprimé
Article 4, paragraphe 3	Article 9
Article 4, paragraphe 4	Article 10
Article 4, paragraphe 5	Article 11, paragraphes 2 et 3
Article 4, paragraphe 6	Article 11, paragraphes 2, 3 et 4, et article 12, paragraphes 3 et 4
Article 4, paragraphe 7	Article 13, paragraphes 5, 6 et 7
Article 5, paragraphe 1	Article 13, paragraphe 1
Article 5, paragraphe 2	Article 14, paragraphes 2, 3 et 4, et article 16
Article 5, paragraphe 3	Article 23, paragraphe 3
Article 5, paragraphe 4	Article 7, paragraphe 2, point e), et article 13, paragraphe 2
Article 6	Article 13, paragraphe 3
Article 7	Article 17 et article 18
Article 8	Article 4
Article 9, paragraphe 1	Article 28, paragraphe 1
Article 9, paragraphe 2	Article 28, paragraphe 4
Article 10	Article 31
Annexe, point a)	Article 5, paragraphe 1, point a) i)
Annexe, point b)	Article 5, paragraphe 1, point a) ii)
Annexe, point c)	Article 5, paragraphe 1, point a) iii)
Annexe, point d)	Article 5, paragraphe 1, point e)

Annexe, point e)	Article 5, paragraphe 1, point a) i)
Annexe, point f)	Article 5, paragraphe 1, point a) v)
Annexe, point g)	Article 5, paragraphe 1, point b)
Annexe, point h)	Article 5, paragraphe 1, point c), et article 10, paragraphe 1
Annexe, point i)	Article 5, paragraphe 1, point d)
Annexe, point j)	Article 7, paragraphe 2, point a)
Annexe, point k)	Article 13, paragraphe 2

---