



Les voyages organisés

Obligations du voyageur

Qui peut vendre des voyages organisés ?

La vente de voyages et séjours est encadrée par les articles L. 211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme. Pour pouvoir vendre des voyages organisés, tout opérateur (personne physique ou morale) doit être immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France (Agence de développement touristique de la France).

Pour y prétendre, l'opérateur doit remplir trois conditions cumulatives :

- justifier d'une garantie financière suffisante ;
- souscrire une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle ;
- remplir les conditions d'aptitude professionnelle.

La mention de cette immatriculation doit figurer sur l'enseigne, la publicité et les documents contractuels de l'opérateur.

L'information préalable du consommateur

Elle est prévue par l'article L.211-8 du Code du tourisme et doit être remise par écrit préalablement à la conclusion du contrat. Celui-ci doit préciser le contenu des prestations relatives au transport et au séjour, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation du contrat ainsi que les conditions de franchissement des frontières.

L'agent de voyage est ainsi tenu de fournir toutes les informations sur les données essentielles à la réalisation du voyage, après avoir vérifié leur exactitude et leur fiabilité, notamment au regard des exigences en matière de sécurité. L'agent de voyage se doit notamment d'informer de la manière la plus précise les candidats aux voyages sur les données essentielles de la situation climatique, sanitaire et politique de la destination envisagée, les risques auxquels ils pourraient se trouver exposés et les précautions, sanitaires ou autres, à prendre.

13 points d'information

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

Conclure un contrat de voyage

La vente doit obligatoirement faire l'objet d'un contrat écrit. Lisez les conditions générales de vente de l'organisateur : celles qui l'engagent, et celles qui sont données à titre non contractuel (heures probables des avions, par exemple).

Gardez bien le descriptif détaillé du circuit, ou du lieu de séjour choisi.

10 jours avant le départ, le vendeur doit communiquer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de sa représentation locale ou ceux d'organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur ou un numéro d'appel d'urgence.

De plus, pour les séjours de mineurs à l'étranger, le vendeur doit communiquer un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable de son séjour.

Si vous louez une voiture sur place, faites-vous préciser par écrit les engagements de l'agence de location (cf. location de véhicules).

Conseils

Regardez bien les détails qui peuvent se révéler importants compte tenu de votre situation :

- le car sera-t-il climatisé ?
- y-a-t-il un minimum de personnes exigé pour que le voyage soit organisé ?
- les hôtels sont-ils éloignés du centre-ville ?
- les conditions d'accueil de votre enfant, les cours et les loisirs qui sont inclus dans le prix du séjour ;
- la représentation locale du vendeur.

Le prix

Le contrat doit comporter le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle du prix. Si cette révision est prévue, le contrat doit mentionner les modalités précises de calcul des variations de prix :

- nom et cours de la ou des devises concernées au moment de l'établissement du prix du voyage ;
- montant exact de la ou des prestations (hôtels, transport, etc.) prévues dans le voyage pouvant faire l'objet d'une révision du prix.

Les prix indiqués au contrat ne sont révisables que lorsque cela est prévu expressément dans le contrat et uniquement pour tenir compte de trois variations : le coût des transports, les redevances et taxes (taxes d'atterrissage, de débarquement, etc.), les taux de change appliqués aux voyages et aux séjours considérés.

30 jours avant le départ, le prix ne peut plus varier.

Annuler ou modifier un contrat de voyage

Annulation du voyage par l'agence

En cas d'annulation par l'agence, celle-ci doit vous avertir par lettre recommandée. Elle doit aussi vous rembourser la totalité des sommes versées, et vous pouvez demander une indemnité au moins égale à celle que vous auriez dû payer si vous aviez annulé vous-même.

Les termes « sans préjuger des recours et réparations des dommages éventuellement subis » signifient que le voyageur qui n'a pas pu partir pourra réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence lui a causé un préjudice financier (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées). Ne vous laissez pas impressionner par un refus de l'agence de tenir compte de ces préjudices. Vous pouvez l'assigner en justice. En effet, celle-ci ne peut invoquer « la force majeure » que lorsque l'événement est imprévisible, extérieur, insurmontable (cyclone, tremblement de terre, guerre, grève d'aiguilleurs, etc.).

Lorsque le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut annuler le voyage. Dans ce cas, elle doit vous avertir au moins 21 jours avant le départ (minimum légal) ou avant la date fixée par le contrat et vous rembourser sans avoir à verser de pénalités.

Annulation du voyage par le consommateur

Si avant le départ, vous annulez un voyage ou un séjour acheté dans une agence, vous rompez un contrat passé avec une agence et vous lui causez un préjudice, car elle s'est elle-même engagée avec des sous-traitants : transporteurs et hôteliers, etc.

Le contrat de voyage stipule les conditions d'annulation d'ordre contractuel et réglementaire. Reportez-vous à votre contrat.

Sauf empêchement grave, prévu par le contrat, vous ne pouvez pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités.

En effet, les agences de voyages imposent souvent, dans leurs conditions particulières de vente, une disposition qui prévoit des pénalités qui peuvent être différentes d'une agence à l'autre et variables en fonction de la proximité de l'annulation par rapport à la date prévue. Reportez-vous à votre contrat pour connaître les pénalités qui vous seront imposées.

Les articles L.211-11 et R.211-7 du Code du tourisme prévoient dorénavant que l'acheteur peut céder son contrat de voyage à quelqu'un qui remplit les mêmes conditions que lui. Si c'est votre cas, vous devez en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière), par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque vous cédez votre contrat de voyage, vous restez solidairement responsable vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Renseignez-vous donc au préalable sur ces frais, certaines compagnies d'aviation refacturent en effet le billet.

En achetant votre voyage, vous avez peut-être souscrit une assurance annulation et assistance. Si vous souscrivez un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'annulation, un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus doit être joint au contrat de voyage. Vérifiez le contrat ou le bon de commande.

Modifications d'éléments essentiels par l'agence

En cas de modification d'éléments essentiels, vous pouvez, soit résilier votre contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées, soit accepter la modification ou le voyage de substitution. Vous devez alors signer un avenant au contrat.

Ces éléments essentiels peuvent être :

- les dates de séjour ;
- le changement d'itinéraire ;
- les choix du pays ou de la région ;
- une hausse significative du prix.

Si une ou plusieurs modifications interviennent la veille ou au cours du voyage : rassemblez les preuves (signatures, photos, pétitions avec adresses) et préparer tout de suite les réclamations utiles y compris collectives. Celles-ci doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence avec laquelle le contrat a été conclu, selon les modalités prévues au contrat.

Modifications d'éléments essentiels par le consommateur

En règle générale, vous ne pouvez pas modifier, sans frais, votre séjour ou votre voyage si vous avez l'intention :

- de changer d'hôtel ;
- de ne pas participer à l'excursion prévue ;
- de prolonger votre séjour ou changer d'itinéraire.

Les modifications faites à votre demande seront à votre charge, etc., si toutefois votre demande peut être satisfaite.

Partir assuré

Les assurances voyages vous sont proposées à l'occasion de l'achat d'un voyage. Elles ne doivent jamais vous être imposées. Les risques couverts sont de trois sortes.

Annulation du voyage

Le contrat détermine les conditions précises et limitatives de la prise en charge. Elles diffèrent d'un contrat à l'autre. Vérifiez que les garanties répondent à votre attente.

L'assistance

Elle peut prévoir la prise en charge durant le séjour :

- du rapatriement médical ;
- du remboursement des frais médicaux ;
- des frais de recherche, sauvetage, de premier secours ;
- d'un capital décès, invalidité, etc.

Ces garanties vous sont parfois déjà acquises dans le cadre de votre assurance habitation, votre mutuelle, ou bien encore au titre des services de vos cartes bancaires, vérifiez ! Comparez également avec d'autres produits.

La garantie perte de bagages

Vérifiez les conditions de cette garantie. Elle est parfois prévue par la compagnie aérienne sur laquelle vous allez voyager.

Conseils

Comme pour toutes les assurances, pour éviter une déconvenue, une lecture minutieuse des clauses du contrat est indispensable

Partir au dernier moment

Les voyages à prix réduit

Il arrive que des organisateurs, si le groupe de clients n'est pas complet, cèdent juste avant le départ des voyages ou séjours avec des réductions importantes.

S'il vous faut organiser des vacances, «en dernière minute», n'hésitez pas à contacter des agences. Certaines se sont même spécialisées dans ces voyages ou séjours vendus en promotions, et certains clients en sont des habitués.

Elles doivent respecter les mêmes obligations que les autres agences :

- immatriculation sur le registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours tenu par Atout France ;
- information préalable, contrat de voyage.

Les agences en ligne, qui proposent leurs offres sur internet, sont également soumises à ces obligations.

Régler un litige

Si le voyage ne correspond pas à ce qui vous était promis et qu'il s'agit d'éléments objectifs et vérifiables, voici quelques conseils pour agir.

Pendant le voyage

Si les services fournis ne correspondent pas à ceux promis dans les catalogues, contrats, titres de transport et contrat d'assurance, sur place, constituez des preuves :

- témoignages rédigés et signés par tous les membres du groupe, à expédier à l'agence de voyages par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- photos datées et localisées par un tiers, ou authentifiées par une autorité locale ;
- imprimés et documents officiels confirmant la fermeture d'un hôtel, l'inexistence d'un vol aérien, les horaires de la compagnie aérienne, etc.

Vérifiez que tous ces documents sont datés et recueillez les témoignages utiles sur place. Conservez un double de toutes les correspondances adressées au moment de l'inscription.

Faites constater les manquements sur la fiche d'appréciation, qui vous est remise avec vos documents de voyage.

Après le voyage

Intervenez le plus rapidement possible auprès de l'agence de voyages : constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis, joignez-y la fiche d'appréciation remise par l'agence. Les modalités de réclamation, notamment les délais, figurent à votre contrat.

Exposez clairement le litige. Chiffrez le préjudice matériel (décompte des frais d'hôtel, des repas, des transports à rembourser avec pièces justificatives si possible) et le préjudice moral pour vacances gâchées. Vous obtiendrez souvent un arrangement à l'amiable.

L'assureur de l'agence de voyages

Vous pouvez demander réparation directement à l'assureur qui garantit la responsabilité civile professionnelle de l'agence de voyages. Relisez la rubrique «conditions générales» de votre contrat.

Saisir le médiateur

Si vous n'avez pu obtenir un règlement à l'amiable directement en vous adressant à l'agence de voyage, vous pouvez, depuis le 1er janvier 2012, saisir le Médiateur Tourisme Voyage, chargé de favoriser une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal, en remplissant le formulaire de saisine disponible sur le site www.mtv.travel et en l'envoyant à l'adresse suivante :

- MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 – 75823 PARIS Cedex 17.

Les coffrets cadeaux

Manque de temps, crainte de ne pas faire plaisir, panne d'inspiration, diversité de l'offre, etc., plusieurs raisons expliquent l'engouement pour ces coffrets cadeaux, «pratiques» à offrir en toute occasion.

Un concept cadeau particulier

Les coffrets cadeaux se présentent sous la forme d'une boîte qui comprend un catalogue détaillant les prestations auxquelles le bénéficiaire du coffret peut avoir accès (liste des prestataires et descriptif de la prestation offerte), ainsi qu'un chèque cadeau sans valeur faciale. Le bénéficiaire du coffret-cadeau choisit donc une prestation et règle l'établissement prestataire, sur place, avec le chèque cadeau.

Les prestations proposées dans ces coffrets sont très diverses mais en général regroupées par thème : les séjours (au château, en hôtellerie de charme, en chambre d'hôtes, etc.), le bien-être (soins en thalasso ou en instituts de beauté, etc.), les activités sportives insolites (parachutisme, conduite sportive, etc.), la gastronomie, les travaux pratiques (cours de cuisine, séance d'œnologie, etc.).

En outre, les coffrets cadeaux peuvent convenir à tous les budgets et à tous les profils en raison de la variété des prestations et des tarifs proposés.

Les conseils d'utilisation

- Ne pas tarder à réserver après réception du coffret afin de vraiment choisir la date de réalisation de l'événement et de ne pas se limiter aux places restantes proposées par le prestataire.
- Regarder attentivement la date de validité de l'offre – plus d'un an en général – pour éviter les déconvenues de la réservation au dernier moment (plus de disponibilités, liste d'attente, etc.).

Les coffrets cadeaux de voyages & séjours

Depuis la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de modernisation et de développement des services touristiques, les éditeurs de coffrets cadeaux incluant des prestations entrant dans le champ du Code du tourisme sont soumis aux dispositions de ce code relatives à la vente de voyages et de séjours (article L.211-1).

Ils sont donc notamment tenus de s'immatriculer au registre des agents de voyages, avec ce que ce régime juridique induit en termes d'obligations (garantie financière, assurance en responsabilité civile garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle et de conditions d'aptitude professionnelle).

De plus, les éditeurs de coffrets cadeaux sont responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

Signaler une déconvenue à la Direction départementale de la protection des populations

En tant que bénéficiaire d'un coffret cadeau, si vous rencontrez une déconvenue lors de l'utilisation de l'activité choisie, liée par exemple à la qualité de la prestation (prestation «bâclée», effectuée partiellement ou non conforme à celle présentée dans le catalogue du coffret). Vous pouvez le signaler

à la Direction départementale de la protection des populations ou Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDPP ou DDCSPP) qui pourra vérifier auprès du ou des opérateurs en cause le respect des dispositions des Codes de commerce, de la consommation et du tourisme et, le cas échéant, envisager des suites sur la base de l'article L.121-1 du Code de la Consommation (pratiques commerciales trompeuses).