



LES VOYAGES A FORFAIT

Fiche pratique publié le **30/05/2011**, vu **6787 fois**, Auteur : [Hugues FLEURY](#)

Les voyages à forfait représentent une part importante du secteur du tourisme. Depuis l'année dernière, de nombreux événements viennent perturber ce type de vacances : éruption du volcan Eyjafjöll en avril 2010, révolutions tunisienne et égyptienne au cours de l'hiver 2011, accident nucléaire de Fukushima au Japon après le tsunami du 11 mars 2011.

Une réglementation particulière existe, afin de protéger les droits des voyageurs. On peut citer les textes suivants :

- directive 90/314/CEE du Conseil des Communautés Européennes du 13 juin 1990,
- loi n°92-645 du 13 juillet 1992,
- loi n°2006-437 du 14 avril 2006,
- loi n°2009-888 du 22 juillet 2009,
- décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009.

Ce sont ces deux derniers textes qui sont aujourd'hui en vigueur, ils sont codifiés aux articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme.

Ils définissent le domaine d'application des voyages à forfait (I) ainsi que les obligations du prestataire (II).

NB : le terme "prestataire" ou "voyagiste" sera utilisé dans cet article, contrairement au Code du tourisme qui emploie le terme "vendeur", car il n'y a aucun transfert de propriété, il ne s'agit pas d'une vente. De même, le terme de "client" ou de "consommateur" sera préféré à celui d'acheteur.

Tous les articles mentionnés dans les développements proviennent du Code du tourisme, sauf indication contraire.

I) Le domaine d'application des voyages à forfait

Le domaine d'application de la réglementation des voyages et des séjours est prévu par les articles L.211-1 à L.211-3 et L.211-7.

Les opérations doivent consister en l'organisation ou la vente :

- de voyages ou de séjours individuels ou collectifs,
- de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours,
- de services liés à l'accueil touristiques.

La réglementation s'applique également à la production ou à la fourniture de forfaits touristiques.

Un forfait touristique est une prestation qui remplit les trois conditions suivantes :

- elle porte sur au moins deux opérations parmi : transport, logement, autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait;
- elle dépasse vingt quatre heures ou inclut une nuitée;
- elle est fournie à un prix tout compris.

La réglementation ne s'applique pas pour la délivrance de titres de transport aérien et/ou ferroviaire si une autre opération mentionnée dans le forfait touristique n'est pas présente (logement ou service touristique non accessoire...). Ainsi, un vol sec ou même un transport en train puis en avion ne seront pas concernés par cette réglementation, même si le voyage est supérieur à vingt quatre heures et est fourni à un prix tout compris.

Il en va de même pour la location de meublés saisonniers si elle n'entre pas dans la définition du forfait touristique.

La réglementation encadre strictement les voyages à forfait en mettant à la charge du voyageur de nombreuses obligations.

II) Les obligations du voyageur

Le voyageur est soumis à des obligations précontractuelles (A) et contractuelles (B).

A) Les obligations précontractuelles du voyageur

Il doit informer les intéressés, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières (article L.211-8).

Le contenu de ces prestations est précisé à l'article R.211-4 et porte sur treize points.

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles doit se faire par écrit ou par voie électronique (article R.211-3-1).

Les informations portées à la connaissance du consommateur engagent le voyageur (articles L.211-9 et R.211-5). Ce dernier peut toutefois modifier ces informations à deux conditions :

- il doit informer les consommateurs des modifications par écrit et avant la conclusion du contrat,
- et il doit signaler expressément dans les informations préalables la faculté pour lui de les modifier.

L'article R.211-2 oblige le voyageur à indiquer certaines informations (nom ou raison sociale, forme juridique de l'entreprise...) sur leur site internet, dans leur correspondance et dans les documents contractuels. Les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 doivent être reproduites dans les brochures.

Dès lors que le consommateur aura accepté l'offre et les conditions de vente, le prestataire sera soumis à de nombreuses obligations.

B) Les obligations contractuelles du voyageur

1) avant le départ

a) forme et contenu du contrat

Le contrat doit être conclu par écrit et comporter plusieurs indications obligatoires (article L.211-10).

C'est l'article R.211-6 qui énumère ces mentions :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée."

Il doit également comporter les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11, conformément à l'article R.211-12.

b) révision du prix

Le prix qui a fait l'objet du contrat n'est pas révisable. Ce principe est atténué par l'article L.211-12 qui autorise le voyageur à modifier le prix du contrat, sous certaines conditions :

- une clause du contrat doit prévoir cette possibilité,
- la révision doit être possible à la hausse comme à la baisse,
- les modalités précises de calcul doivent être déterminées,
- la variation doit concerner le coût des transports, les redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, et le taux de change appliqué au voyage ou au séjour faisant l'objet du contrat.

L'article R.211-8 donne des précisions supplémentaires sur les modalités de révision du prix.

Le prix ne peut pas faire l'objet d'une modification dans les trente jours qui précèdent la date du

départ.

Le client n'est pas obligé d'accepter une hausse de prix, il a le droit d'obtenir le remboursement de la totalité des sommes versées, sans avoir à supporter de frais ou de pénalités (article L.211-13).

c) cession du voyage par le client

Le voyageur ne peut pas s'opposer à la cession du voyage par un client. Toute clause contraire serait illicite (article R.211-7). Toutefois, ce client doit respecter certaines conditions :

- il doit en informer le voyageur sept jours avant le début du voyage, ou quinze jours avant s'il s'agit d'une croisière,
- l'information doit être faite par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception (le client n'est donc pas obligé d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception),
- le cessionnaire doit remplir les mêmes conditions que le cédant pour effectuer le voyage.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du voyageur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession, conformément à l'article L.211-11.

d) modification d'un élément essentiel du contrat

Il arrive que le voyageur ne puisse pas maintenir les prestations faisant l'objet du contrat, notamment pour des raisons de sécurité.

L'article L.211-13 prévoit ce cas de figure :

"Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur.

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées."

Cet article déroge donc à l'article 1148 du Code civil qui permet au débiteur d'une obligation de s'exonérer en cas d'inexécution due à un cas de force majeure.

Le client doit être informé par écrit qu'il dispose du choix entre résilier le contrat et accepter la modification proposée par le vendeur.

S'il choisit la résiliation, il doit être remboursé intégralement. Mais il ne pourra pas obtenir des dommages-intérêts en cas de préjudice.

Il arrive que le voyageur propose uniquement une modification. Le client qui accepte, sans savoir qu'il avait la possibilité de résilier le contrat, peut engager la responsabilité du vendeur et obtenir des dommages-intérêts s'il justifie d'un préjudice.

L'article R.211-9 prévoit une autre situation :

"Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ."

L'article R.211-4 13° concerne les mentions obligatoires portées à la connaissance du client avant la conclusion du contrat, il dispose :*" Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18."*

Les articles R.211-15 à R.211-18 obligent le voyageur à indiquer l'identité du transporteur aérien pour chaque tronçon de vol.

Cette situation diffère de la précédente car elle suppose la réunion des deux conditions suivantes :

- le voyageur est contraint de modifier un élément essentiel du contrat,
- il n'a pas respecté l'obligation d'information relative à l'identité du transporteur aérien.

Si ces conditions sont remplies, le client aura le choix entre résilier le contrat et accepter la nouvelle proposition faite par le voyageur. Dans les deux cas, il pourra demander réparation s'il subit un préjudice.

Quand un élément essentiel du contrat est modifié par le voyageur, celui-ci doit offrir la possibilité au client soit de résilier, soit d'accepter la nouvelle offre. Ces textes ne lui permettent pas directement d'annuler le voyage. Toutefois, il en a la possibilité.

e) résiliation du contrat par le voyageur

Cette hypothèse est prévue par l'article L.211-14 : "*Lorsque, avant le départ, le vendeur résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui est restituée, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait prétendre.*"

Cette situation indique que le voyageur a la possibilité de résilier le contrat, même en l'absence de faute du client. Si le vendeur résilie le contrat car un événement extérieur s'impose à lui, le client conserve la possibilité de demander la réparation de son (éventuel) préjudice. En pratique, le voyageur proposera systématiquement au minimum un nouveau voyage au lieu de résilier.

L'article R.211-10 complète l'article L.211-14. Le voyageur doit informer son client de la résiliation par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception. Ce client a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes versées et, en plus du droit à réparation, il reçoit une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette même date. Le client pourra donc obtenir cette indemnité, ajoutée à des dommages-intérêts complémentaires, mais à concurrence du montant du préjudice subi, en vertu du principe que tout le préjudice doit être réparé mais rien que le préjudice.

Les articles R.211-4 7° et R.211-6 13° autorisent le voyageur à annuler le voyage si un nombre minimal de participants n'est pas atteint. Ce nombre doit être indiqué dans le contrat au moyen d'une condition suspensive. Si le nombre n'est pas atteint, le consommateur devra en être informé par écrit au moins 21 jours avant le départ; dans ce cas, le voyageur n'aura pas à supporter de pénalités ni à indemniser son client.

Une lecture a contrario de l'article L.211-14 montre que le voyageur qui résilie le contrat en cas de faute du client (non paiement ou paiement partiel de la prestation à la date limite de paiement prévue au contrat) a la possibilité de garder les sommes versées par le client. Le montant des pénalités doit être indiqué dans le contrat.

2) après le départ

C'est l'article L.211-15 qui s'applique :

"Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.

Le vendeur prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et fournies.

Si l'acheteur n'accepte pas la modification proposée, le vendeur doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre."

Cet article est complété par l'article R.211-11 :

"Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4 [obligation d'information sur l'identité du transporteur aérien pour chaque tronçon de vol]."

Dès lors que la prestation a été fournie, le client ne peut plus invoquer la clause obligatoire selon laquelle il peut résilier le contrat et obtenir remboursement des sommes versées en cas de manquement par le voyageur à son obligation portant sur l'identité du transporteur aérien.

Le voyageur est tenu d'une obligation de résultat, selon l'article L.211-16 :

"Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

"

Ce texte protège le consommateur. En effet, le voyageur ne peut pas s'exonérer de sa responsabilité si par exemple le logeur indiqué dans le contrat ne fournit pas les prestations mentionnées dans ce contrat. Ce logeur n'est pas un tiers étranger au sens de l'article L.211-16 alinéa 2.