



## rupture de contrat de voyage

Par **samsam**, le 12/05/2009 à 19:29

Bonjour!

des amis ont fais un voyage au Mexique et ont ete rappatriees avant la fin de la date prevue à cause de l'epidemie de grippe "porcine". L'agence refuse de dedomager ou rembourser. (duree du sejour 4/5jours voyage compris au lieu de 15 jours payes 4300 euros pour 2 personnes!)Quel moyen y -atil pour obtenir gain de cause?  
merci pour votre aide

Par **ardendu56**, le 12/05/2009 à 19:46

samsam, bonsoir

Suivant le Code du tourisme

A savoir si l'agence était au courant de ce problème.

Article L. 211-12

[fluo]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 avvertir 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.[/fluo]

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.

Les dispositions du présent article s'appliquent également en cas de modifications significatives du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L. 211-11.

Art. L. 211-13

– 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 sont restituées, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait prétendre.

Art. L. 211-14

– 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.

### Section 3

#### Responsabilité civile professionnelle

##### Art. L. 211-15

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 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.

Les prestations prévues au cours d'un voyage organisé sont modifiées sur place. Vous deviez randonner à dos de chameau, participer à un festival de musique ou tout simplement vous reposer dans un hôtel dont on vous avait garanti le confort. Mais les chameaux n'étaient pas au rendez-vous, les concerts ont été annulés, l'hôtel était encore en construction, et l'agence... en est bien désolée. Ce n'est pas suffisant : lorsque, au cours d'un voyage à forfait, l'organisateur est dans l'impossibilité de fournir des prestations prépondérantes, il doit rechercher des prestations de remplacement et vous les proposer sans coût supplémentaire, voire en remboursant le trop-versé. Cependant, vous êtes libre d'accepter ou de refuser ces modifications.

Le Code du tourisme (articles L. 211-16 et R. 211-13) prévoit deux possibilités.

- Soit vous acceptez la modification. L'agence de voyages doit alors, selon le cas, soit vous rembourser la différence, lorsque la prestation est inférieure à ce qui était prévu, soit prendre à sa charge le supplément de prix, lorsque la prestation est supérieure à ce qui était prévu.
- Soit vous refusez la modification. L'agence de voyages doit alors vous fournir les titres de transport nécessaires à votre retour immédiat, et vous pourrez lui demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Envoyez leur un courrier en RAR avec ces textes de loi, (faites un copier coller) S'ils refusent de vous dédommager, ou faire un geste commercial, je pense que la DGCCRF pourra vous aider tel : 39 39 ou encore 30 millions de consommateurs.

Bien à vous.

Par **samsam**, le **12/05/2009** à **22:25**

bonsoir! merci pour votre réponse! ils ont pris l'avion le 26 avril alors qu'il y avait des cas de grippe déjà autour du 20/22 avril. Ce qui voudrait dire que l'agence aurait dû s'assurer des bonnes conditions de départ et d'informer les clients en cas de souci?  
merci encore!!