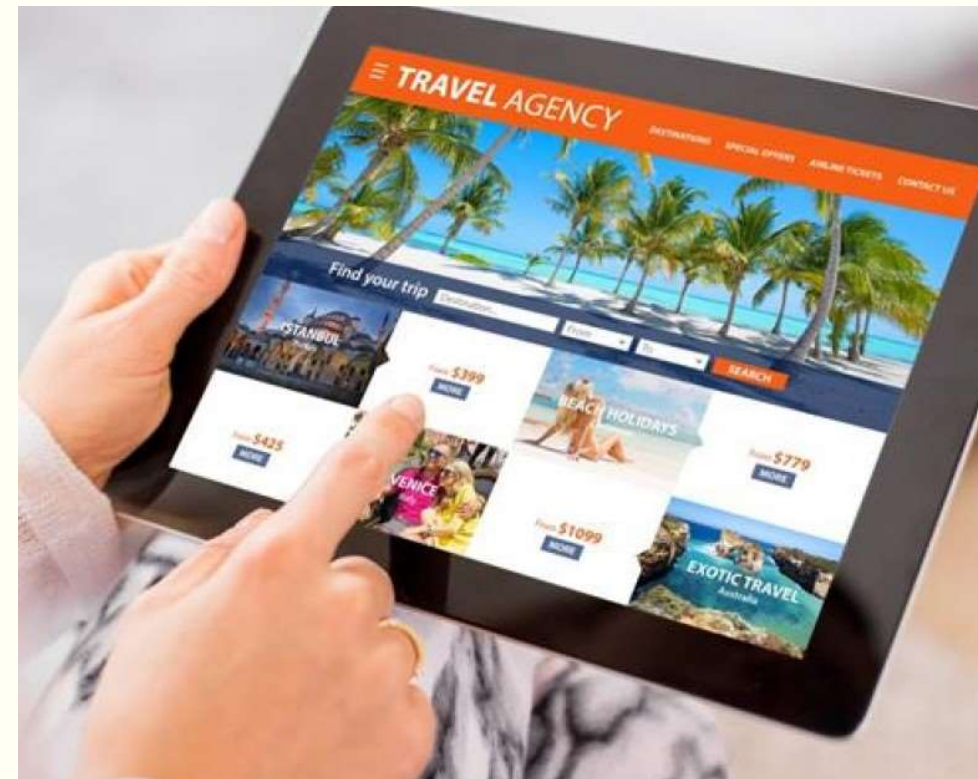


LA NOUVELLE LOI DU 21 NOVEMBRE 2017 RELATIVE À LA VENTE DE VOYAGES À FORFAIT, DE PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES ET DE SERVICES DE VOYAGE

Veerle De Boeck



Contenu

1. Historique
2. Cadre générale
3. Champ d'application
4. Nouvelles définitions
5. Voyages à forfait : nouvelles obligations
6. Prestations de voyage liées : obligations
7. La vente de prestations isolées
8. Etapes suivantes

1. Historique

1. **1970**: La convention internationale relative au contrat de voyages (CCV), faite à Bruxelles le 23 avril 1970
2. **1990**: Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait
3. **1994**: Transposition en droit belge: Loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages
4. **2015**: Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liée
5. **2017**: Transposition en droit belge: la **loi du 21 novembre 2017** relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage (MB du 1er décembre 2017)
6. **2018**: La loi nouvelle loi entrera en vigueur le **1er juillet 2018** et remplacera la loi du 16 février 1994

2. Cadre général

- L'élaboration de la nouvelle loi a entraîné beaucoup de discussions. Elle ne gagnera pas de concours beauté, c'est une loi très compliquée, très contestée (Belgique a voté contre) et difficile à appliquer
- **Harmonisation maximale:**
 - Le législateur national ne peut s'écarter de la directive, sauf sur un nombre de points très limité (8)
 - Le législateur belge a repris le texte de la directive, avec quelques accents "belges" (cfr infra)
- **La loi entrera en vigueur le 1er juillet 2018**
 - Les voyages vendus avant le 1er juillet 2018 = loi du 16 février 1994
 - Les voyages vendus à partir du 1er juillet 2018 = loi du 21 novembre 2017

3. Champ d'application

La loi s'applique à 3 types de voyages : (art. 3)

- Voyages à forfait offert à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs
- Prestations de voyage liées (PVL) facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs
- Services de voyages vendus séparément par un organisateur ou un détaillant qui agit comme intermédiaire (prestations isolées)(uniquement en Belgique !)

3. Champ d'application

La loi ne s'applique PAS aux : (art. 4)

- Voyages de moins de 24h sans nuitée à moins qu'une nuitée ne soit incluse
- voyages proposés (1) à titre occasionnel (2) dans un but non lucratif (3) et à un groupe limité de voyageurs (*conditions cumulatives !*)
- voyages d'affaires vendus en vertu d'une "convention générale" pour les voyages d'affaires

3. Champ d'application

Exclusions présentant un intérêt pour le secteur des autocars:

- Voyages à forfait et prestations de voyage visés de moins de 24h, sans nuitée (=accommodation)
- Service de voyage visés vendus séparément par un organisateur ou un détaillant qui n'agissant pas en tant qu'intermédiaire
- Sont exclus: les excursions d'une journée et ses propres prestations
- Intérêts: prime d'assurance en cas d'insolvabilité (le chiffre d'affaires est exclu/aucun risque)
- Les dispositions générales du CDE continuent de s'appliquer à la vente de ces services

4. Définitions importantes

Service de voyage (2.1°):4 catégories

1. **Transport** de passagers
2. **L'hébergement** (qui ne fait pas partie intégrante du transport, p.e. hôtel, résidence de vacances)
3. **Location de voitures**, autres véhicules avec permis de conduire (<-> bateau, vélo)
4. Autres services touristiques (concerts, manifestations sportives, location bateau, location vélo, matériel de ski, wellness....)

4. Définitions importantes

Le voyage à forfait (art. 2,2°)

- La combinaison d'au moins 2 types différents de services de voyage, aux fins du même voyage, parmi les 4 services de voyage suivants :
 - 1/ Le **transport** des passagers
 - 2/ L'**hébergement** (non résidentiel, et qui ne fait pas partie intégrante du transport)
 - 3/ La **location de voitures**, d'autres véhicules à moteur ou de motocycles
 - 4/ Tout **autre service touristique** qui ne fait pas partie intégrante d'un des 3 premiers

4. Définitions importantes

- *Remarque: pour qu'une combinaison avec un "autre service touristique" soit considérée comme forfait **3 critères supplémentaires** sont importants (exposé des motifs de la loi)*
 - *il faut qu'un "autre service touristique" représente une part significative (au moins 25%) de la valeur totale du forfait*
 - *ou qu'il soit annoncé comme une caractéristique essentielle du voyage*
 - *ou qu'il forme une **caractéristique essentielle** du voyage ou du séjour de vacances pour le voyageur *Clause à prévoir!**
- Lorsque « l'autre service » sont ajouté par la suite, donc après que le voyage a commencé, cela ne sera pas considéré comme un forfait.

4. Définitions importantes

Exemple voyage à forfait avec d'autres services touristiques: voyage à forfait avec d'autres services touristiques :

- *Réservation d'hôtel avec soins de bien-être (frais d'hôtel 200 euros et soins de bien-être 100 euros) => vacances à forfait, car les autres services touristiques représentent au moins 25% de la valeur totale.*
- *Un voyage au thème de 'Harry Potter studio >24h' => voyage à forfait: les billets d'entrée au studio sont un autre service touristique et sont recommandés comme une caractéristique essentielle du voyage.*
- *Un voyage avec comme thème 'Harry Potter studio >24h ' => voyage à forfait: Les tickets d'entrée au studio sont un autre service touristique et sont recommandés comme une caractéristique essentielle du voyage.*
- *Hôtel et billet pour un match de football réservé auprès d'une agence de voyage => vacances à forfait : l'autre service touristique est un élément essentiel du voyage.*

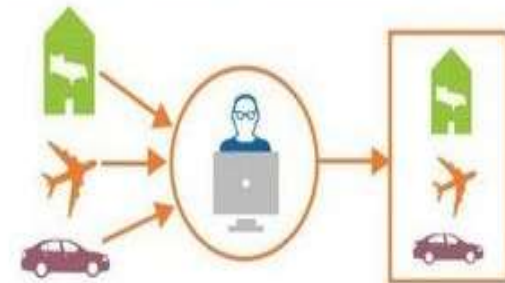
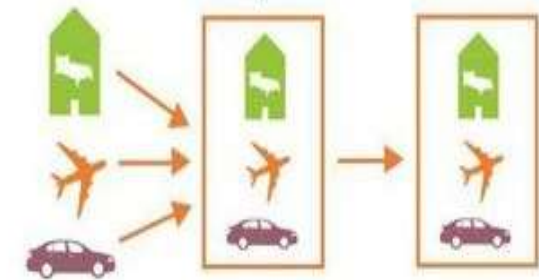
4. Définitions importantes

- *Autres services touristiques qui peuvent faire partie d'un forfait avec un autre service de voyages*
- Non:
 - ✓ Transport de bagages dans le cadre du transport de passagers.
 - ✓ Services de transport de courte durée entre un hôtel et un aéroport, ou dans le cadre d'une visite guidée.
 - ✓ Repas, de boissons et des services de nettoyage dans le cadre de l'hébergement
 - ✓ Entrée pour les clients de l'hôtel à la piscine, au sauna, au gymnase ou à l'espace bien-être
 - ✓ Hébergement dans le cadre du transport de passagers (train de nuit, ferry, autocar)
 - ✓ Transport de bagages dans le cadre du transport de passagers
- Oui:
 - ✓ Billets d'entrée pour les concerts, des événements sportifs, des excursions ou des parcs d'événements.
 - ✓ Visites guidées
 - ✓ Skipass
 - ✓ Location de bateaux
 - ✓ Location de vélos
 - ✓ Location d'équipements sportifs tels que du matériel de ski.
 - ✓ Traitements de bien-être

4. Définitions importantes

Voyage à forfait: 6 hypothèses

- 1) Forfait classique par TO (préexistant ou sur mesure)
- 2) Achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur accepte de payer
- 3) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total
- 4) annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou sous une dénomination similaire
- 5) 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
- 6) achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées **dans les 24h** (avec transmission données) = click-through



4. Définitions importantes

Forfait ou pas forfait ? Quelques exemples pratiques !

- ✓ La vente d'un circuit en voiture comprenant l'hébergement dans plusieurs hôtels.
- ✓ La vente de vacances cyclistes, comprenant huit jours à l'hôtel et l'équipement VTT
- ✓ La vente d'un "Cruise only".
- ✓ La vente d'un circuit comprenant des billets d'avion, ses traversées maritimes en ferry et des billets de train
- ✓ Transfert en autocar vers Kiel et transfert ferry A/R Kiel-Oslo de 2 jours (nuitée à bord)
- ✓ La vente par une agence d'un séjour à l'hôtel, avec accès gratuit aux infrastructures (SPA, sport, etc.).
- ✓ La vente d'un weekend wellness dans un hôtel avec traitement pour lui ou elle

4. Définitions importantes

Forfait ou pas forfait ? Quelques exemples pratiques !

- ✓ Un professionnel vend deux nuits dans un Airbnb. Ce même professionnel vend un séjour de deux mois dans un Airbnb
- ✓ Un professionnel vend une navette vers Autriche en sleeper
- ✓ Un professionnel vend des vacances à bord d'un voilier avec skipper
- ✓ Un professionnel vend un chalet en montagne, nettoyage compris. Ce même professionnel fournit aussi le catering dans le chalet, ou les ski-pass.
- ✓ Un professionnel vend un week-end Harry Potter à Londres ou "da Vinci Code" à Paris
- ✓ La vente d'un séjour à Disneyland Paris (hôtel dans le parc d'attraction)

4. Définitions importantes

Forfait ou pas forfait ? Quelques exemples pratiques !

- ✓ Un professionnel vend une formation linguistique à l'étranger, comprenant l'hébergement
- ✓ Un professionnel vend un séjour en voiture et une assurance voyage.
- ✓ Un voyageur réserve sur le site d'un hôtel une nuitée, et ensuite via un hyperlien il réserve une voiture de location. L'hôtel ne transmet pas les données du client à la société de location.
- ✓ Une agence organise un incentive de 3 jours pour les employés d'une entreprise
- ✓ Un hôtelier vend sur son site un weekend gastronomique (séjour à l'hôtel + repas 3*** dans un restaurant de la ville). Ce même hôtelier vend un séjour gastronomique avec repas dans son hôtel
- ✓ Un syndicat organise des voyages pour ses membres et leur famille
- ✓ Un client achète et paye des vols mais explique qu'il reviendra plus tard pour réserver l'hôtel, ce qu'il fait.

4. Définitions importantes

Le détaillant (art. 2, 9°)

“Un professionnel, autre que l’organisateur de voyages, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur”

- La définition d’intermédiaire a été remplacée par détaillant.
- **Application des règles du Code de droit économique (contrat, info, ...)**
- La loi impose un certain nombre d’obligations spécifiques au détaillant (cfr infra), mais ne précise pas quel est son statut juridique. (double mandat? Regles de droit commun? La jurisprudence le déterminera)
- Si le détaillant vend des forfaits d’organisateur ne faisant pas partie de l’Espace Economique Européen -> il devient organisateur (EEE= EU28 = Norvège, Islande , Liechtenstein)

4. Définitions importantes

Le professionnel (art. 2, 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 loi, 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

Il est important de préciser que la loi utilise principalement le terme de "professionnel"

- *Couvre tous les opérateurs possibles : organisateurs + détaillants + facilitateurs de prestations de voyage liées + prestataires de services de voyage*

5. Voyages à Forfaits - obligations

1. Information précontractuelle
2. Contenu du contrat
3. Charge de la preuve
4. Modifications, cession et la résiliation du contrat
5. Responsabilité et bonne exécution du contrat
6. Protection contre l'insolvabilité

5. Voyages à Forfaits – information précontractuelle

- Même si les organisateurs ne sont plus obligés de prévoir des brochures avec catalogues de prix, les obligations en matière d'information précontractuelle ont été singulièrement étendues ! (voir formulaires standards)
- Elles s'appliquent à toutes formes de forfaits, quelque soit le mode de distribution (en agence, en ligne, par téléphone,...)
- L'organisateur, et le cas échéant le détaillant, sont obligés de fournir les informations suivantes avant la conclusion du contrat de voyage à forfait (art. 5):
 1. Les informations standards au moyen d'un de formulaires obligatoires (annexés à la loi)
 2. Pour autant qu'elles s'appliquent, les caractéristiques principales des services de voyage

5. Voyages à Forfaits – information précontractuelle

1. Les informations standards au moyen d'un de formulaires obligatoires (annexés à la loi)

- L'indication expresse que le voyage vendu est un forfait
- L'indication explicite de la protection contre l'insolvabilité
- Les droits essentiels du voyageur
- **Formulaire A** -> à employer lorsque l'utilisation de **hyperliens** est possible (réservations en ligne)
- **Formulaire B** -> à employer dans les autres cas (réservations en présence physique des parties, par téléphone,...)
- **Formulaire C** -> à employer dans les cas prévus à l'art. 3.2.(b).v (l"click through")

5. Voyages à Forfaits – information précontractuelle

2. Les caractéristiques principales des services de voyage (article 5, 1°)

- **destination(s)**, l'itinéraire et les **périodes de séjour, dates**, le nombre de **nuitées** comprises;
- 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; éventuellement l'heure approximative du départ et du retour;
- la situation, caractéristiques, la catégorie touristique de l'**hébergement** en vertu des règles du pays de destination;
- les **repas** fournis;
- les **visites**, les **excursions** ou les autres services compris dans le prix
- les services de voyage fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et la taille approximative du groupe;
- la langue dans laquelle ces services seront fournis;
- des informations pour personnes à mobilité réduite

5. Voyages à Forfaits – information précontractuelle

2. Autres informations (art 5, 2°- 8°)

- la dénomination sociale et l'adresse géographique , numéros de téléphone et adresses courriel;
- le prix total du voyage à forfait incluant les taxes, frais, redevances, autres coûts supplémentaires +une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;
- les modalités de paiement, d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde
- le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite pour une éventuelle résiliation du contrat (clause)
- informations en matière de passeports et de visas, les formalités sanitaires du pays de destination; (ev. Hyperlien)
- de frais de résiliation réclamés par l'organisateur (Clause)
- informations sur les assurances obligatoires ou facultatives (annulation et assistance)

5. Voyages à Forfaits – information précontractuelle

Modalités:

- Les informations précontractuelles doivent être fournies d'une manière **claire, compréhensible et apparente** (art. 7)
- Lorsqu'elles sont fournies par écrit, elles doivent être **lisibles**
 - pas nécessairement être communiquées par écrit... (!!),
 - mais attention : c'est sur le professionnel que repose la charge de la preuve du respect des obligations précontractuelles
- Les informations précontractuelles lient le professionnel (art. 8)
 - Toute modification doit être communiquée au voyageur avant la conclusion du contrat
 - Les informations précontractuelles ne peuvent être modifiées que si toutes les parties contractantes sont d'accord ET si l'organisateur s'est réservé le droit de les modifier (art. 24, 1° (!!!!) **(Clause)**)
- Si le professionnel n'a pas informé le voyageur sur les éventuels frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ceux-ci ne seront pas pour le compte du voyageur (art. 9)

5. Voyages à Forfaits – contenu du contrat

- L'art 10 de la loi traite du contenu du contrat de voyage à forfait -> mais ne précise plus comment/quand le contrat est formé (contrairement à la loi actuelle).
 - => La formation du contrat est soumise aux règles de droit commun
- A la conclusion du contrat, ou sans retard excessif, le professionnel doit fournir une copie ou une confirmation du contrat sur un “**support durable**”
 - => papier, e-mail, cdRom.....
- Contrats conclus en la présence physique des parties -> le voyageur a le droit de demander un exemplaire papier
- Contrats conclus hors établissement -> un exemplaire ou la confirmation doit être fourni sur support papier ou sur un support durable (si le voyageur est d'accord !)
- Le contrat doit être rédigé en termes clairs et compréhensibles, si écrite, lisible

5. Voyages à Forfaits – contenu du contrat

Le contrat ou la confirmation **doit reprendre** (! Une simple référence aux informations précontractuelles, brochure ne suffit donc pas) :

- Les informations précontractuelles des formulaires standards
- Les caractéristiques principales du voyage
- Les informations énumérées à l'art. 11:
 - Exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées
 - Infos sur la responsabilité de l'organisateur
 - Infos sur l'assurance insolvabilité
 - Infos sur le représentant local ou autre point de contact pour problèmes durant le voyage
 - Infos pour clients mineurs
 - Info's sur les procédures internes de traitement des plaintes (To do!)
 - Infos mécanismes de règlement extrajudiciaire (Commission Litiges voyages)
 - ..;

En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur doit remettre au voyageur les informations sur l'heure prévue de départ, et s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les heures des escales, des correspondances et de l'arrivée (art. 14)

5. Voyages à Forfaits – charge de la preuve

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information précontractuelle et contractuelle incombe au professionnel. (art.15)

- Au Click Trough, la charge de la preuve pour informer que le paquet a été créé (dans les 24 heures) incombe au second professionnel.
- Sanctions pénales sont prévues pour le non-respect de ces obligations. Art 79 et suivant.

5. Voyages à Forfaits – cession, modification, résiliation du contrat

Cession du contrat

- Le contrat de voyage à forfait est cessible à un autre voyageur moyennant un **préavis raisonnable** (le cessionnaire doit satisfaire aux conditions du contrat et payer d'éventuels frais supplémentaires raisonnables)(art. 16)
- Nouveau -> un délai de **préavis de 7 jours** au plus tard avant le départ est considéré comme **raisonnable**
- Le cédant du contrat de voyage à forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables des frais en raison de la cession.

5. Voyages à Forfaits – cession, modification, résiliation du contrat

Modification du prix

- Les règles sont inchangées : le contrat peut! prévoir la possibilité d'augmentation et de diminuer le prix (Clause!)
- Les raisons : évolution du prix du carburant/de l'énergie, des taxes ou redevances, et des taux de change
- Nouveau -> en cas d'augmentation de prix supérieur à 8% (au lieu de 10%), le voyageur peut résilier le contrat sans frais

5. Voyages à Forfaits – cession, modification, résiliation du contrat

Autres modifications

- L'organisateur ne peut apporter unilatéralement des modifications au contrat.
- Exception:
 - Modifications de prix (voir plus haut)
 - Modifications mineurs à condition qu'il se soit réservé ce droit dans le contrat (!!)(art. 24) **Clause!** et que l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable
- Ce qui constitue une modification mineur examiné au cas par cas (avant: modifications non-essentiellles)

5. Voyages à Forfaits – cession, modification, résiliation du contrat

modifications significatives aux caractéristiques principales des services de voyage (art 25)

- l'organisateur doit informer le voyageur (art. 26) :
 - des modifications (via un support durable)
 - du délai raisonnable dans lequel il doit réagir
 - que s'il ne répond pas dans ce délai, il est automatiquement mis fin au contrat (uniquement en Belgique) (**problème: client ne reçoit pas le message – il est en voyage – voyage annulé**)
 - d'un éventuel voyage alternatif (si possible de qualité égale ou supérieure), ainsi que son prix

5. Voyages à Forfaits – cession, modification, résiliation du contrat

modifications significatives

Le voyageur peut :

- accepter la modification
- ou résilier le contrat sans frais -> l'organisateur doit rembourser dans les 14 jours.
- ou accepter le voyage alternatif -> si la qualité est inférieure, il a droit à une réduction de prix (art. 27)
- Contrairement à ce qui se passait auparavant, il n'est pas indiqué qu'aucun supplément ne peut être facturé pour une meilleure alternative.

5. Voyages à Fortfaits – cession, modification, résiliation du contrat

Modifications significatives /non-significatives:

Exposé des motifs:

- ✓ L'hôtel donnant directement sur la plage est remplacé par l'hôtel à l'intérieur des terres.
- ✓ Changements importants dans les heures de départ et d'arrivée (p. ex. avec impact sur une autre service touristique, plus stricte pour les citytrips de 2 ou 3 jours!
- ✓ Non : un vol aller-retour anticipé de 3 heures sur un voyage de 14 jours n'est pas un changement significatif.

5. Voyages à Forfaits – cession, modification, résiliation du contrat

Résiliation du contrat par le voyageur

- Le voyageur peut résilier le contrat à tout moment (art. 29)
- L'organisateur peut prévoir des frais de résiliation standard (mais raisonnables) dans ces conditions générales
- Le voyageur peut aussi résilier le contrat en cas de **circonstances exceptionnelles et inévitables** survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate, qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport vers le lieu de destination
 - Pas de frais de résiliation
 - La notion de circonstances exceptionnelles et inévitables devra être appréciée au cas par cas, les circonstances personnelles (maladie etc) sont exclues. **Raisons qui sont propres au client (maladie, raison prof....) ne constituent pas de base pour annulation sans frais. Le voyageur peut utiliser une assurance annulation pour couvrir ce risque.**

5. Voyages à Forfaits – cession, modification, résiliation du contrat

Résiliation du contrat par l'organisateur (art. 31)

- L'organisateur **peut** résilier le contrat dans deux cas:
 - 1) Nombre insuffisant de participants (Clause spécifique nécessaire!)
 - Pour les voyages qui dépassent les 6 jours: 20 jours avant le début
 - Pour de 2 à 6 jours: 7 jours avant le début
 - Pour les voyages de moins de 2 jours : 48 heures avant le début
 - 2) Pour des circonstances exceptionnelles et inévitables
- L'organisateur rembourse le client dans les 14 jours, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Principes

- La distinction entre l'organisateur et le détaillant est maintenue (**choix du législateur belge (<-> France)**)
- Seul l'organisateur est **responsable de la bonne exécution** du contrat de voyage à forfait (par lui-même et par les prestataires de services de voyages finaux)(art. 33)-> les règles restent relativement inchangées
- L'organisateur est toujours soumis à une **obligation de résultat (<-> obligation de moyen)**

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Responsabilité détaillant/professionnel?

- Quant au détaillant , la loi ne prévoit aucun régime de responsabilité particulier
- La loi impose toutefois des obligations spécifiques (notamment en matière d'informations (pré-)contractuelles, de fautes de réservations, du suivi des plaintes)
- La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel (article 15)
- Des sanctions sont prévus! (article 79)
- La responsabilité du détaillant sera appréciée sur base des règles du droit commun. (mandat)
- Attention : il sera responsable s'il vend des forfaits d'organisateur établis en dehors de l'Espace Économique Européen (art. 33)

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Non-conformité

- Il s'avère **pendant le voyage** que certain services ne peuvent pas être exécutés conformément au contrat (art 34)
 - Le voyageur doit en informer l'organisateur sans retard excessif (art 35)
 - En cas de non-conformité peu importante : l'organisateur y remédie sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés

Attention : si l'organisateur n'y remédie pas, le voyageur peut y remédier lui-même aux frais de l'organisateur!

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Non-conformité (art. 34)

- Si une partie importante des services de voyage ne peut être exécutée :
 - L'organisateur doit **proposer une alternative** (sans frais – si possible de qualité égale ou supérieure)
 - Si cela entraîne une baisse de qualité -> l'organisateur doit proposer une réduction de prix
 - Si les services alternatifs sont de qualité comparable -> **nouveau: le voyageur DOIT accepter**
 - Si pas de qualité comparable OU si la réduction proposée n'est pas appropriée -> le voyageur peut résilier le contrat + l'organisateur doit rapatrier sans retard
 - Idem si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité, ce qui perturbe considérablement la suite du voyage

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Prise de contact (art 41-42)

- Le voyageur doit pouvoir adresser des messages, demandes et plaintes directement au détaillant
- Le détaillant est obligé de les transmettre à l'organisateur
- Les plaintes reçues par le détaillant sont sensées être reçues par l'organisateur !

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Obligation d'assistance (art 43 - 44)

- Une obligation d'assistance repose sur l'organisateur (avant aussi sur le détaillant !)
- L'organisateur doit fournir les informations utiles sur les services de santé, les autorités locales, et l'assurance consulaire et doit aider les voyageurs à effectuer des communications longue distance et trouver d'autres prestations de voyage
- Les frais d'assistance peuvent être mis à charge du voyageur si la difficulté est causée de manière **intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence**. Le prix ne dépassera les coûts réels.

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Responsabilité en cas d'erreur de réservation (art 45)

- le professionnel (organisateur, détaillant,...) est responsable des erreurs qui surviennent au cours de la réservation, en ce compris les erreurs de programmation (même imputables à une entreprise externe)
- 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.

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Réduction de prix et dédommagement (art 47 -52)

- Pour toute non-conformité -> voyageur a droit à une réduction de prix ou dédommagement (pour le préjudice matériel et moral)
- Les principes du droit commun restent d'application (preuve d'une faute + dommage + lien causal)
- Pas de dédommagement si la non-conformité est due:
 - 1° au voyageur;
 - 2° à un tiers étranger au contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
 - 3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Réduction de prix et dédommagement (art 47 -52)

- Possibilité de limiter la responsabilité:
 - Conformément aux limitations dans les **traités internationaux** applicables aux services inclus dans le forfait
 - Jusqu'à **3x le prix du voyage** (sauf préjudices corporels ou dommage causé intentionnellement ou par négligence)
Clause à prévoir!
 - L'indemnité perçue par le voyageur sur base des droits des passagers peut être déduite

5. Voyages à Forfaits – Responsabilité

Prescription

- prescription passe de un à **deux ans** (en Belgique) ! Elle peut être plus longue dans les autres Etats membres
- Prescription est calculée à partir de la fin du voyage ou de la prestation de voyage liée

5. Voyages à Forfaits – Insolvabilité

- Tout organisateur de voyages qui vend des voyages à forfait doit fournir une garantie contre l'insolvabilité (p.e. **Fonds de Garantie Voyages**)
 - Remboursement de tous les paiements effectués ou services non effectués en raison de l'insolvabilité
 - Rapatriement des voyageurs (si transport est inclus)
- Lorsque l'organisateur est établi en dehors de EU, il doit de fournir une assurance contre l'insolvabilité.

6. Prestation de voyages liées

- Pour rappel: Il est question de PVL lorsqu'un professionnel facilite la combinaison d'au moins 2 types différents de services de voyage, aux fins du même voyage, sans que cela ne constitue un forfait, entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels
- Des combinaisons achetées auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées au-delà des 24h.



6. Prestation de voyages liées - obligations

- Les professionnels qui facilitent les PVL sont soumis aux obligations suivantes :
 - Obligation de disposer d'une protection contre leur insolvabilité pour le remboursement des paiements qu'ils reçoivent effectivement et, dans la mesure où ils sont "responsables" du transport des passagers, pour le rapatriement des passagers
 - Obligation d'informer les voyageurs au moyen d'un des **5 formulaires** d'information standard:
 - qu'ils ne vendent PAS un forfait mais des PVL
 - que chaque prestataire de service est seul responsable de l'exécution de son propre contrat
 - que le voyageur bénéficie d'une protection contre son insolvabilité

6. Prestation de voyages liées - obligations

- Non-respect de ces obligations:
 - Toutes les obligations en matière de voyage à forfait s'appliquent (les vendeurs de PVL devient donc organisateurs !!)
- La loi ne prévoit pas de règles de responsabilité – sauf en matière d'erreurs de réservations.
 - Le « facilitateur » n'a aucune responsabilité
 - Faut-il le qualifier de mandataire en droit belge (ex. lorsqu'il commet des fautes en « facilitant » ?)

7. Vente des services isolés

- La Belgique a décidé de rendre la loi (partiellement) applicable à la vente de services de voyages isolés
- **Important:** la FBAA a obtenu que cette obligation n'est d'application que aux services isolés vendus par un intermédiaire. Il ne s'applique donc pas aux ventes propres (transport par autocariste, hôtel par hôtelier)
 - L'organisateur ou le détaillant qui vend de tels services doit garantir son insolvabilité à hauteur des paiements qu'il reçoit des voyageurs
 - Il doit informer le voyageur qu'il bénéficie d'une protection contre son insolvabilité, en précisant les coordonnées de l'assureur
 - Il ne tombe pas sous les obligations pré-contractuelles de la loi
 - Mais il reste soumis aux obligations d'information générales du Livre VI du **Code de droit économique** (règles en matière d'indication de prix, de bon de commande,... etc)

8. Etapes suivantes

- La loi est très complexe et risque de créer de nombreuses difficultés dans la pratique.
- Il est très difficile pour un professionnel de savoir s'il tombe sous la loi ou pas, et donc quel type de formulaire il doit remettre aux clients .

Solution:

- Un guide + matrice a été développé en collaboration avec l'ABTO
- Le guide + matrice (informatique) seront disponibles au site web de la FBAA

8. Etapes suivantes

- Les conditions générales de la Commission Litiges voyages seront révisées :
 - conditions générales pour la vente des voyages à forfait
 - les conditions générales pour les prestations liés entre eux
 - conditions générales pour les services individuels
- Des lignes directrices sont élaborées en consultation avec l'administration.
- Chaque organisateur de voyages devra également vérifier ses conditions de voyage particulières.

8. Etapes suivantes

▪ Points importants : conditions contractuelles :

- ✓ Politique d'annulations – conditions de cession
- ✓ Modalités de paiement : acompte, solde, compte bancaire.....
- ✓ Informations précontractuelles : se réserver le droit d'effectuer des modifications.
- ✓ Changements de prix (+ méthode de calcul)
- ✓ Nombre minimum de personnes
- ✓ Procédure interne de traitement des plaintes
- ✓ Clause de modifications mineures du contrat (art. 24)
- ✓ Clause de "condition essentielle", "caractéristique essentielle" du voyageur
- ✓ Clause de "souhaits spéciaux"
- ✓ Clause "formation d'un contrat" si intervention d'une agence de voyages

Merci pour votre attention!

