

COMMISSION DES COMMUNAUTES EUROPEENNES

COM(89) 348 final - SYN 122

Bruxelles, le 6 juillet 1989

PROPOSITION MODIFIEE DE DIRECTIVE DU CONSEIL CONCERNANT
LES VOYAGES A FORFAIT, Y COMPRIS LES VACANCES ET CIRCUITS A
FORFAIT

(Présentée par la Commission, en vertu de l'article 149
paragraphe 3 du Traité CEE)

PROPOSITION MODIFIEE DE DIRECTIVE DU CONSEIL CONCERNANT
LES VOYAGES A FORFAIT, Y COMPRIS LES VACANCES ET CIRCUITS A
FORFAIT

EXPOSE DES MOTIFS

1. Conformément à la Résolution adoptée par le Parlement européen le 15 février 1989 et l'avis adopté par le Comité Economique et Social le 23 février 1989, la Commission présente maintenant une proposition modifiée de directive du Conseil relative aux voyages à forfait, qui comprend également les vacances et les circuits à forfait, sur la base de l'article 149(3) du Traité de Rome.
2. Cette proposition tient compte de nombreuses suggestions élaborées par le Parlement européen ou par le Comité Economique et Social.
3. La Commission est prête à accepter la majorité des modifications apportées par le Parlement européen, qui ont pour but d'augmenter la protection des voyageurs à forfait, tout en considérant la protection des intérêts des organisateurs et des détaillants, avec la volonté constante de favoriser l'établissement de règles communes qui contribueront à l'ouverture du marché unique et renforceront la confiance des consommateurs dans l'industrie du voyage à forfait.
4. La Commission considère que certaines mesures recherchées par le Parlement européen n'ont pas leur place dans cette directive, notamment celles qui concernent les actes de violence ou celles qui cherchent à introduire un système d'approbation pour différents types de logements. La Commission est disposée à examiner ces suggestions mais dans le cadre de propositions séparées.

5. Certains des amendements, relatifs au dédommagement par exemple, ont été considérés par la Commission comme trop limitatifs et donc inacceptables. Il en est de même pour les propositions présentées par le Parlement visant à restreindre le champ d'application de la directive (art 1) parce qu'elles auraient trop sévèrement limité les garanties indispensables du consommateur proposées par la Commission, ce qui aurait pu avoir pour effet d'introduire une discrimination entre les opérateurs communautaires (les organisateurs et revendeurs à forfait). En ce qui concerne les amendements proposés par le Parlement sur l'assurance voyage, la Commission considère que la question de l'évaluation des risques assurables doit être laissée aux compagnies d'assurance elles-mêmes. Ces propositions n'ont de ce fait pas été retenues par la Commission.

6. Quelques autres amendements n'ont pas été acceptés par la Commission parce qu'ils étaient purement arbitraires ou encore d'interprétation incertaine.

Amendements acceptés par la Commission

4.

Les considérants restent inchangés, à l'exception de l'insertion du terme 'indépendante' au dix-huitième considérant et de l'adjonction d'un nouveau considérant quant à la nécessité d'instaurer des recours dans l'hypothèse où le bénéficiaire du forfait se blesserait ou même décéderait du fait d'un hébergement inadapté ou défectueux. La victime dans ces circonstances doit pouvoir traiter avec un interlocuteur unique, qu'il s'agisse de l'organisateur ou (si un détaillant était impliqué ce qui n'est pas toujours le cas) du détaillant (cf Art 5). Chaque Etat membre est libre de choisir l'un ou l'autre, mais devra opter. La personne à qui incombe de ce fait la responsabilité doit se munir d'une assurance, mais aussi préserver ses recours au plan contractuel contre les tiers prestataires de services.

Article 1 : Un nouveau paragraphe a été ajouté pour déterminer quels voyages à forfait sont exclus du champ d'application de la directive, à savoir ceux qui sont organisés de façon occasionnelle et en dehors d'une activité commerciale par une oeuvre de charité ou une organisation à but non lucratif.

Article 2 : Conformément à l'avis du Comité Economique et Social, la définition de l'organisateur a été raccourcie dans le but de préciser clairement que la proposition s'applique à tous les voyages à forfait et pas seulement à ceux qui font l'objet d'une publicité.

Article 3 : Les termes "faisant partie du contrat" ont été ajoutés au premier paragraphe, de sorte que le contenu descriptif du forfait devienne une clause contractuelle. Un nouveau paragraphe a été ajouté à la fin de cet article pour exiger que les renseignements essentiels qui doivent être inclus dans la brochure ou la documentation publicitaire écrite soient mis en évidence.

Article 4 : Le paragraphe (1) a été modifié dans le but de préciser que lorsque l'organisateur du voyage ou le détaillant notifie au consommateur que les clauses essentielles du contrat (comme énoncées en annexe) ne s'appliquent pas, il doit l'indiquer au contrat.

Dans le paragraphe (3) ont été ajoutés les mots "conjointement avec le consommateur", ainsi qu'une nouvelle disposition qui habilite l'organisateur à réclamer au consommateur des frais supplémentaires quand l'augmentation provient de la substitution d'une tierce personne au lieu et place du consommateur.

Le paragraphe (4)(a) a été amendé pour préciser que le prix ne peut faire l'objet de modifications "après paiement par le consommateur de l'intégralité du forfait", mots qui font maintenant partie du texte.

Le paragraphe (4)(c) a été complètement remanié. Il prévoit que le consommateur a droit à un remboursement en cas de réduction du montant des éléments du forfait (cf alinéa (a) du paragraphe (4)) dès lors qu'elle entraîne une augmentation du bénéficiaire au profit de l'organisateur ou du détaillant de plus de 4% par rapport au prix convenu.

Dans le paragraphe (5) les mots "sans pénalité" ont été ajoutés pour renforcer le droit qu'a le consommateur de résilier le contrat avant le départ, si d'importantes modifications sont apportées aux clauses de celui-ci.

Une nouvelle phrase a été ajoutée au paragraphe (6)(h)(i) pour préciser que lorsque l'organisateur fait dépendre le forfait de la constitution d'un nombre précis de personnes, cette information doit être mentionnée dans la brochure. De même, la durée de validité de cette brochure dans ces circonstances est prolongée de vingt et un à trente jours.

La règle amplifiée dans le paragraphe (7) concerne les indemnités susceptibles d'être perçues par le consommateur ~~si~~, après le départ, une partie caractéristique des services prévus n'est pas fournie. Quand le consommateur a soit supporté des frais supplémentaires soit souffert d'importants désagréments ou inconvénients, une indemnité doit lui être versée.

En outre, la nouvelle phrase ajoutée au point (ii) prévoit qu'une indemnisation intégrale doit intervenir si le contrat n'est pas conforme.

Article 5 : Une nouvelle phrase a été ajoutée dans le but de prohiber l'usage de clauses dans le contrat qui tendraient à limiter ou exclure la responsabilité de l'organisateur, du commerçant ou d'une tierce partie. Si ce genre de clause venait à exister dans un contrat de voyage à forfait, elle serait nulle de plein droit.

Article 6 : Le paragraphe (3) inclut maintenant le mot "indépendante" (à côté de "rapide", "efficace" et "peu coûteuse") dans la description de la procédure d'action en justice par le consommateur.

C O M M I S S I O N

PROPOSITION DE DIRECTIVE SUR LES VOYAGES A FORFAIT,
Y COMPRIS LES VACANCES ET CIRCUITS A FORFAIT (1)

(Soumise par la Commission au Conseil en vertu de
l'article 149(3) du Traité des CEE)

PROPOSITION ORIGINALE

PROPOSITION AMENDEE

LE CONSEIL DES COMMUNAUTES EUROPEENNES,

LE CONSEIL DES COMMUNAUTES
EUROPEENNES

vu le traité instituant la Communauté
économique européenne, et notamment son
article 100A,

inchangé

vu la proposition de la Commission,

inchangé

en coopération avec le Parlement européen,

inchangé

vu l'avis du Comité économique et social,

inchangé

considérant que l'un des principaux
objectifs de la Communauté est l'achèvement
du marché intérieur, dont le secteur
touristique constitue un élément essentiel,
pour 1992 au plus tard;

inchangé

considérant que le paragraphe 36(h) de
l'annexe à la résolution du Conseil, du
19 mai 1981, concernant un deuxième
programme de la Communauté économique
européenne pour une politique de protection
et d'information des consommateurs invite la
Commission à entreprendre des études,
notamment dans le domaine du tourisme et, le
cas échéant, à présenter des propositions
appropriées en tenant compte de leur importance
pour la protection des consommateurs et des
effets de législations nationales différentes
sur le bon fonctionnement du Marché commun;

inchangé

(1) JO No C96, 12.4.88, p5

considérant que le Conseil a adopté le 10 avril 1984 une résolution concernant une politique communautaire du tourisme, dans laquelle il accueille favorablement l'initiative de la Commission d'attirer l'attention sur l'importance du tourisme et prend note des premières orientations d'une politique communautaire du tourisme définies par la Commission et invité celle-ci à lui faire des propositions dans le domaine du tourisme.

inchangé

considérant que la communication de la Commission au Conseil, intitulée 'Nouvelle impulsion pour la politique de protection des consommateurs' et approuvée par une résolution du Conseil du 6 mai 1986, prévoit au paragraphe 37, parmi les mesures proposées par la Commission, l'harmonisation des législations sur les voyages à forfait et que le calendrier d'exécution des actions proposées annexé à la communication indique, au point 12, l'adoption par le Conseil d'une directive sur les voyages à forfait en 1987;

inchangé

considérant que les législations des Etats membres sur les voyages à forfait présentent de nombreuses disparités et que les pratiques nationales dans ce domaine diffèrent considérablement, ce qui entraîne des divergences dans le fonctionnement des marchés nationaux et des distortions de concurrence entre les opérateurs établis dans des Etats membres différents;

inchangé

considérant que l'établissement de règles communes concernant les voyages à forfait, contribuera à la création d'un marché commun des services, ce qui permettra aux opérateurs établis dans un Etat membre de proposer leurs services dans un autre Etat membre, et aux consommateurs de la Communauté de bénéficier de conditions égales quel que soit l'Etat membre dans lequel ils achètent un voyage à forfait;

inchangé

considérant que les contrats relatifs à des voyages à forfait conclus par les consommateurs, concernent souvent la prestation de services de caractère international, tels que le transport d'un pays à l'autre, le logement et des services connexes, dont le paiement entraîne le transfert de sommes importantes entre Etats membres;

inchangé

considérant que le tourisme joue un rôle de plus en plus important dans l'économie des Etats membres; que le voyage à forfait constitue une partie essentielle du tourisme; que la croissance et la productivité du secteur des voyages à forfait dans les Etats membres seraient stimulées si, à tout le moins, un minimum de règles communes étaient adoptées, afin de lui donner une dimension communautaire; que cette évolution procurerait, non seulement des avantages aux citoyens de la Communauté qui entreprennent un voyage à forfait organisé sur la base de ces règles, mais qu'elle attirerait des touristes de pays tiers qui souhaitent bénéficier des avantages de normes garanties dans les voyages à forfait;

inchangé

considérant que l'expérience a montré que les voyages à forfait, qui sont généralement payés intégralement avant le départ, suscitent un certain mécontentement et que celui-ci est suffisant pour justifier une action de la Communauté, sous la forme d'une directive du Conseil;

inchangé

considérant que l'organisateur du voyage à forfait et le détaillant devraient être tenus de veiller à ce que, dans les documents et, en particulier, dans les brochures qui décrivent le voyage à forfait respectivement organisé et vendu par eux, une information exacte, claire et précise soit fournie au consommateur;

inchangé

considérant que le consommateur doit avoir une copie des clauses du contrat relatif au voyage à forfait; qu'il suffit, à cet effet, d'exiger que toutes les clauses du contrat soient consignées par écrit ou sous toute autre forme documentaire compréhensible et accessible au consommateur et qu'une copie soit remise au consommateur;

inchangé

considérant que le consommateur doit, dans certains cas, être libre de céder à une autre personne intéressée la réservation d'un forfait qu'il a effectuée;

inchangé

considérant que le consommateur doit être protégé contre une hausse de prix injustifiée du voyage;

inchangé

considérant que le consommateur doit avoir la faculté, dans certains cas, de résilier avant le départ un contrat relatif à un voyage à forfait;

inchangé

considérant qu'il convient de définir clairement les droits du consommateur dans les cas où l'organisateur annule le voyage à forfait avant la date de départ prévue; inchangé

considérant que lorsque, après le départ du consommateur, une partie importante des services prévus au contrat n'est pas fournie (pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur) ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra assurer une partie importante des services prévus, l'organisateur devrait être soumis à certaines obligations vis-à-vis du consommateur; inchangé

considérant que le mécontentement du consommateur pourrait être considérablement atténué, si la personne qui organise ou vend le forfait était tenue de faire en sorte que tous les services dont le contrat prévoit la prestation soient fournis en temps voulu et de manière efficace; inchangé

considérant que le consommateur doit être informé par écrit du nom du représentant local de l'organisateur au(x) lieu(x) de sa destination et des moyens de le contacter et que ce représentant doit tout mettre en oeuvre pour faire droit aux réclamations des consommateurs; que, dans la mesure du possible, les autorités touristiques locales doivent examiner les réclamations qui leur sont adressées par les consommateurs, proposer des solutions, tenter d'obtenir un arrangement à l'amiable et, si des réclamations importantes restent sans solution, aider les consommateurs à réunir des éléments de preuve; que tant les consommateurs que les professionnels du voyage à forfait doivent se rendre compte que les réclamations dans ce domaine seraient traitées plus rapidement qu'elles ne le sont actuellement, s'il existait dans chaque Etat membre une procédure rapide, efficace, et peu coûteuse gérée par des organismes publics ou privés, pour examiner les réclamations qui ne sont pas réglées à l'amiable;

considérant que le consommateur doit être informé par écrit du nom du représentant local de l'organisateur au(x) lieu(x) de sa destination et des moyens de le contacter et que ce représentant doit tout mettre en oeuvre pour faire droit aux réclamations des consommateurs; que, dans la mesure du possible, les autorités touristiques locales doivent examiner les réclamations qui leur sont adressées par les consommateurs, proposer des solutions, tenter d'obtenir un arrangement à l'amiable et, si des réclamations importantes restent sans solution, aider les consommateurs à réunir des éléments de preuve; que tant les consommateurs que les professionnels du voyage à forfait doivent se rendre compte que les réclamations dans ce domaine seraient traitées plus rapidement qu'elles ne le sont actuellement, s'il existait dans chaque Etat membre une procédure rapide, efficace, peu coûteuse et indépendante gérée par des organismes publics ou privés, pour examiner les réclamations qui ne sont pas réglées à l'amiable;

Considérant que les voyageurs peuvent être blessés ou tués du fait de l'inadaptation ou de la défectuosité de l'hébergement et que les victimes ou les personnes qui sont à leur charge éprouvent des difficultés, en raison du caractère transfrontalier des voyages, pour obtenir en justice réparation en dehors de l'Etat membre dont elles sont ressortissantes et qu'il importe dès lors d'instaurer des voies de recours pour de tels accidents dans lesquels leur responsabilité n'est pas engagée;

considérant qu'il serait avantageux pour les consommateurs et les professionnels du voyage à forfait que l'organisateur soit tenu de couvrir par une assurance la partie assurable des obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive; que, d'autre part, chaque Etat membre doit veiller à ce que soit constitué sur son territoire un fonds de garantie pour le dédommagement du consommateur qui n'a pas reçu d'une autre source le paiement de sa créance résultant d'une réclamation au titre de la présente directive;

inchangé

considérant que le consommateur doit bénéficier de la protection instaurée par la présente directive, qu'il soit partie au contrat, cessionnaire ou membre d'un groupe pour le compte duquel une autre personne a conclu un contrat relatif à un voyage à forfait;

inchangé

considérant que les Etats membres doivent pouvoir adopter ou maintenir des dispositions plus strictes pour protéger le consommateur qui participe à un voyage à forfait,

considérant que les Etats Membres doivent se conformer aux dispositions de cette directive pour adopter leurs dispositions en la matière en vue de protéger le consommateur.

A ARRETE LA PRESENTE DIRECTIVE:

A ARRETE LA PRESENTE DIRECTIVE:

Article premier

Article premier

La présente directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres concernant les voyages à forfait, y

inchangé

compris les vacances et circuits à forfait.

En sont exclus les voyages à forfait qui sont organisés de façon occasionnelle et en dehors de toute activité commerciale par un groupe à but non lucratif ou une oeuvre de charité existant et reconnu dans un Etat membre;

Article 2

Au sens de la présente directive, il faut entendre par :

- Forfait : la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est conçue et offerte à un prix tout compris:
 1. transport,
 2. logement,
 3. autres services non accessoires au transport ou au logement;

et c'est dans ce sens que doivent être interprétées les expressions 'vacances à forfait', 'circuits à forfait' et 'voyages à forfait'.

- Organisateur : la personne qui, dans le cadre de son activité commerciale, organise le forfait et le propose au public au moyen de brochures ou de toute autre forme de publicité.
- Détaillant : la personne qui vend le forfait pour le compte de l'organisateur.
- Consommateur : la personne qui achète ou s'engage à acheter le forfait.
- Contrat : l'accord par lequel le consommateur achète le forfait et l'organisateur s'engage à le lui procurer.

Article 3

En ce qui concerne la promotion et la vente du forfait, les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que la description du forfait publiée ou communiquée par l'organisateur ou le détaillant,

Article 2

inchangé

inchangé

- Organisateur : la personne qui, dans le cadre de son activité commerciale, organise le forfait (mots supprimés).

inchangé

inchangé

inchangé

Article 3

En ce qui concerne la promotion et la vente du forfait, les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que la description du forfait publiée ou communiquée par l'organisateur ou le détaillant,

son prix et toutes les autres conditions applicables au contrat conclu à cet effet soient indiqués de manière lisible, claire et précise et que les brochures relatives à un forfait déterminé contiennent des informations appropriées concernant :

- (a) le(s) moyen(s) de transport utilisé(s);
- (b) lorsque le forfait inclut le logement en hôtel ou un autre hébergement, la catégorie (le cas échéant), l'adresse et les principales caractéristiques;
- (c) les repas fournis;
- (d) les visites, excursions ou autres services inclus dans le forfait ou disponibles moyennant un supplément;

et spécifient :

- (e) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte; et
- (f) le calendrier du paiement du solde.

Article 4

Les Etats membres veillent à ce que le contrat respecte les principes suivants :

- (1) Le contrat contient toutes les clauses essentielles; à titre d'exemple, une liste des clauses réputées essentielles, selon le forfait considéré, est annexé à la présente directive;

son prix et toutes les autres conditions applicables au contrat conclu à cet effet soient indiqués de manière lisible, claire et précise et en fassent partie intégrante. Les brochures relatives à un forfait déterminé doivent contenir des informations appropriées concernant :

inchangé

inchangé

inchangé

inchangé

et doivent spécifier :

inchangé

inchangé

Les informations essentielles devant figurer dans la brochure ou dans la documentation publicitaire doivent être mises en évidence. Un exemplaire des principales clauses du contrat doit être inclu dans la brochure.

Article 4

inchangé

- (1) Le contrat contient toutes les clauses essentielles telles qu'énoncées en annexe, à moins que l'organisateur ou le détaillant ait notifié au consommateur qu'elles ne sont pas applicables.

convenue, le consommateur a droit :

- | | |
|---|---|
| (a) à un autre forfait équivalent, sans supplément de prix; ou | inchangé |
| (b) au remboursement de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat, et, au cas où cela est approprié, à un dédommagement pour inexécution du contrat, qui lui est versé soit par l'organisateur, soit par le détaillant, selon ce que prescrit la législation de l'Etat membre concerné, sauf lorsque : | (b) au remboursement de toutes les sommes versées par lui en vertu du contrat. <u>Dans ce cas, il a droit, si cela est approprié, à un dédommagement</u> pour inexécution du contrat, qui lui est versé soit par l'organisateur, soit par le détaillant, selon ce que prescrit la législation de l'Etat membre concerné, sauf lorsque : |
| (i) L'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum spécifié par l'organisateur dans la brochure ou un autre document et que le consommateur est informé de l'annulation, par écrit, au plus tard vingt-et-un jours avant la date de départ indiquée dans la description ou convenue ultérieurement; ou | (i) L'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum spécifié par l'organisateur dans la brochure ou un autre document et que le consommateur est informé de l'annulation, par écrit, au plus tard <u>rente</u> jours avant la date de départ indiquée dans la description ou convenue ultérieurement. <u>Les forfaits qui exigent pour leur réalisation un nombre spécifique de personnes doivent être spécifiés dans la brochure;</u> ou |
| (ii) L'annulation est imputable à un cas de force majeure, à l'exclusion d'une surréservation; | inchangé |
| (7) lorsque, après le départ du consommateur, une part importante des services prévus par le contrat n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra assurer une part importante des services prévus (dans l'un et l'autre cas, pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur) l'organisateur : | inchangé |
| (a) prend, sans supplément de prix pour le consommateur, d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait (et, s'il s'agit de vacances à forfait à destination d'un lieu, où il est déjà arrivé, pour lui permettre de | inchangé |

poursuivre ses vacances au lieu où il se trouve) lorsque de tels arrangements sont possibles; ou, lorsque de tels arrangements sont impossibles ou ne sont pas acceptés par le consommateur,

(b) fournit au consommateur, sans supplément de prix, un moyen de transport qui le ramènera au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu avec lui, et

(c) au cas où cela est approprié, dédommage le consommateur, selon ce que prescrit le droit de l'Etat membre concerné :

(i) des désagréments importants qui lui ont été causés, et

(ii) dans la mesure où les services convenus n'ont pas été fournis, au prorata de l'inexécution du contrat.

inchangé

(c) au cas où cela est approprié, dédommage le consommateur, selon ce que prescrit le droit de l'Etat membre concerné :

(i) des coûts supportés, des peines et des désagréments importants qui lui ont été causés, et

(ii) dans la mesure où les services convenus n'ont pas été fournis, au prorata de l'inexécution du contrat; intégralement si l'absence de prestation des services constitue un manquement total aux obligations contractuelles.

Article 5

En ce qui concerne l'exécution du contrat, les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que :

1) les services à fournir au consommateur en vertu du contrat, que ce soit par l'organisateur ou par un tiers, soient fournis en temps voulu et de manière efficace;

2) vis-à-vis du consommateur, l'organisateur ou (pour les Etats membres qui le préfèrent) le détaillant soit responsable de toute déficience dans la prestation des services prévus.

Article 5

inchangé

inchangé

1) vis-à-vis du consommateur, l'organisateur ou (pour les Etats membres qui le préfèrent) le détaillant soit responsable de toute déficience dans la prestation des services prévus. Toute clause contractuelle tendant à limiter ou exclure la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant ou du tiers qui fournit biens et services au et pour le consommateur à l'occasion du forfait est nulle et non avenue.

- (2) toutes les clauses du contrat (y compris celles énoncées dans l'annexe de la présente directive qui s'appliquent au forfait considéré) sont consignées par écrit ou sous toute autre forme documentaire compréhensible et accessible au consommateur, qui en reçoit une copie; inchangé
- (3) lorsque le consommateur, pour des motifs graves (tels que maladie ou deuil) dont il informe dûment l'organisateur ou le détaillant au moins une semaine avant la date du départ, ne peut participer au forfait, il est libre de céder sa réservation à une personne intéressée qui remplit les conditions prévues, le cas échéant, pour le forfait, ainsi que, le cas échéant, les conditions de participation d'ordre légal ou administratif, et qui sera responsable du paiement du solde du prix;
- (3) lorsque le consommateur, pour des motifs graves (tels que maladie ou deuil) dont il informe dûment l'organisateur ou le détaillant au moins une semaine avant la date du départ, ne peut participer au forfait, il est libre de céder sa réservation à une personne intéressée qui remplit les conditions prévues, le cas échéant, pour le forfait, ainsi que, le cas échéant, les conditions de participation d'ordre légal ou administratif, et qui sera responsable conjointement avec le premier consommateur du paiement du solde du prix. L'organisateur est libre de réclamer du consommateur le paiement de frais supplémentaires occasionnés par la participation au forfait de cette tierce personne.
- (4) les consommateurs sont protégés contre des hausses de prix injustifiées, et en particulier :
- (a) le prix ne peut être modifié sauf disposition expresse du contrat; si le contrat l'autorise et sous réserve des dispositions du littéra (c) ci-dessous, l'organisateur ne peut modifier le prix du forfait que pour tenir compte des variations :
- (a) le prix ne peut être modifié sauf disposition expresse du contrat, quand le consommateur a payé la totalité du forfait et si le contrat l'autorise, l'organisateur ne peut modifier le prix du forfait que pour tenir compte des variations :
- du coût du transport, y compris le coût du carburant; inchangé
 - des redevances et taxes afférentes à certains services, telles que les taxes d'aéroport, d'atterrissage ou de débarquement; inchangé

- | | |
|---|---|
| - les fluctuations des taux de change; | inchangé |
| et ce uniquement lorsque la variation totale dépasse 2% du prix convenu; | et ce uniquement lorsque la variation totale dépasse <u>4%</u> du prix convenu; |
| (b) le montant de la variation du prix et les raisons qui la motivent sont immédiatement notifiés par écrit au consommateur; | inchangé |
| (c) le consommateur bénéficie d'une des garanties suivantes après avoir payé la totalité du prix convenu dans le contrat : | (c) <u>si des variations de prix sont prévues par le contrat, le client a également droit à un remboursement dont le calcul obéit aux règles fixées pour toute augmentation à l'article (4) (4)(a) pour autant que les facteurs de variation se traduisent, pour l'organisateur du voyage, par un bénéfice dépassant de 4% le prix convenu;</u> |
| i) au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ la date de départ prévue, le prix ne sera pas majoré; ou | supprimé |
| ii) pendant les trois mois suivant la conclusion du contrat, le prix ne sera pas majoré; | supprimé |
| (5) le consommateur est autorisé à résilier le contrat avant le départ, lorsque les conditions du contrat, telles qu'elles ont été arrêtées, ont subi d'importantes modifications, en particulier : | (5) le consommateur est autorisé à résilier le contrat <u>sans pénalité</u> avant le départ, lorsque les conditions du contrat, telles qu'elles ont été arrêtées, ont subi d'importantes modifications, en particulier : |
| (a) lorsque le prix est majoré de dix pour cent ou plus; ou | inchangé |
| (b) lorsque le forfait est sensiblement modifié; ou | inchangé |
| (c) lorsque le départ est retardé de façon déraisonnable, pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion de sa propre faute; | inchangé |
| (6) lorsque le consommateur résilie le contrat conformément aux dispositions du point (5) ou que, pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion d'une faute du consommateur, l'organisateur annule le forfait avant la date de départ | inchangé |

Article 6

En ce qui concerne les réclamations, les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que :

- 1) au plus tard lorsque les tickets ou autres documents de voyage sont remis au consommateur, celui-ci soit informé par écrit du nom du représentant local de l'organisateur (le cas échéant) au(x) lieu(x) de sa destination, et des moyens de le contacter et que ce représentant mette tout en oeuvre pour faire droit aux réclamations des consommateurs, en particulier lorsque celles-ci sont importantes;
- 2) dans la mesure du possible les autorités touristiques locales, qu'il s'agisse d'organismes publics ou privés, examinent les réclamations qui leur sont adressées par les consommateurs, proposent des solutions, tentent d'obtenir un arrangement à l'amiable et, lorsque des réclamations importantes restent sans solution, aident les consommateurs à réunir des éléments de preuve;
- 3) une procédure rapide, efficace et peu coûteuse, gérée par des organismes publics ou privés, soit instituée sur leur territoire en vue d'examiner les réclamations des consommateurs qui ne sont pas réglées à l'amiable.

Article 7

Les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que :

- a) les organisateurs couvrent par une assurance la partie assurable des obligations qui leur incombent en vertu de la présente directive;
- b) un fonds de garantie soit constitué sur leur territoire pour le dédommagement du consommateur qui n'a pas reçu d'une autre source le paiement de sa créance résultant d'une réclamation au titre de la présente directive.

Article 6

inchangé

inchangé

inchangé

- 3) une procédure rapide, efficace, peu coûteuse et indépendante, gérée par des organismes publics ou privés, soit instituée sur leur territoire en vue d'examiner les réclamations des consommateurs qui ne sont pas réglées à l'amiable.

Article 7

Les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que :

- a) les organisateurs et les détaillants couvrent par une assurance la partie assurable des obligations qui leur incombent en vertu de la présente directive;

inchangé

Article 8

Le consommateur bénéficie de la protection prévue par la présente directive s'il s'agit :

- a) de la personne avec laquelle l'organisateur ou le détaillant a conclu le contrat ou, en cas de cession, du cessionnaire;
- b) d'une personne pour laquelle l'organisateur ou le détaillant a conclu le contrat avec une autre personne, telle qu'un parent, tuteur ou chef de groupe.

Article 8

inchangé

inchangé

inchangé

Article 9

Les Etats membres peuvent adopter ou maintenir dans ce domaine des dispositions plus strictes pour protéger le consommateur.

Article 9

Les Etats membres devront mettre leurs dispositions en la matière en conformité avec la directive en vue de protéger le consommateur.

Article 10

1. Les Etats membres mettent en oeuvre les mesures nécessaires pour se conformer aux dispositions de la présente directive au plus tard le 31 décembre 1990. Ils en informent immédiatement la Commission.
2. Les Etats membres communiquent à la Commission le texte des principales dispositions de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 10

inchangé

inchangé

3. Les dispositions adoptées conformément au premier sous-paragraphe feront expressément référence à cette directive.

Article 11

Les Etats membres sont destinataires de la présente directive.

Article 11

inchangé

ANNEXE

Clauses à inclure dans le contrat lorsqu'elles s'appliquent au forfait considéré

- (a) La (les) destination(s) du voyage; et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
- (b) le type de transport utilisé, la date et l'heure de départ et de retour et l'horaire des correspondances, le cas échéant; l'indication de la place occupée par le voyageur, par exemple cabine ou couchette s'il s'agit d'un bateau ou compartiment couchettes s'il s'agit d'un train;
- (c) le point de départ et le point de retour;
- (d) lorsque le forfait comprend un hébergement en hôtel, le nom, l'adresse et la catégorie (le cas échéant) de l'hôtel, le nombre des repas (s'ils sont inclus), et la mention qu'une salle de bain ou une douche privée est comprise; lorsque le forfait prévoit un autre type d'hébergement, en villa, chalet, appartement, studio, chambre ou caravane, une présentation des principales caractéristiques de cet hébergement;
- (e) le prix du forfait et la mention que celui-ci ne sera pas modifié, sauf lorsque l'organisateur est lui-même tenu d'accepter des modifications qu'il ne peut éviter ou limiter et qui concernent le coût du transport (y compris le coût du carburant), certaines redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports) et les fluctuations des taux de change;
- (f) le calendrier de paiement du prix;
- (g) le cas échéant, les autres services (par exemple, excursions) qui sont inclus dans le prix;
- (h) toute demande spéciale que le voyageur a présentée à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un ou l'autre a acceptée;
- (i) le nom et l'adresse de l'organisateur et, le cas échéant, du détaillant.

ANNEXE

Elements à inclure dans le contrat lorsqu'ils s'appliquent au forfait considéré

inchangé

inchangé

inchangé

inchangé

inchangé

inchangé

inchangé

inchangé

inchangé

Commission des Communautés européennes

COM(89) 348 final

Proposition modifiée de

DIRECTIVE DU CONSEIL

concernant les voyages à forfait, y compris les vacances et circuits à forfait

(présentée par la Commission, en vertu de l'article 149, paragraphe 3, du traité CEE)

6.7.1989

Office des publications officielles des Communautés européennes
L - 2985 Luxembourg

Série : DOCUMENTS

1989 — 20 p. — Format 21,0 × 29,7 cm

FR

ISSN 0254-1491

ISBN 92-77-51884-7

N° de catalogue : CB-CO-89-297-FR-C

COM(89) 348 final

DOCUMENTS

Proposition modifiée de

DIRECTIVE DU CONSEIL

**concernant les voyages à forfait, y compris les
vacances et circuits à forfait**

**(présentée par la Commission, en vertu de
l'article 149, paragraphe 3, du traité CEE)**

15

6.7.1989

N° de catalogue : CB-CO-89-297-FR-C

ISBN 92-77-51884-7



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES