

Mercredi 12 mars 2014

P7_TA(2014)0222

Voyages à forfait et prestations de voyage assistées *I**

Résolution législative du Parlement européen du 12 mars 2014 sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (COM(2013)0512 — C7-0215/2013 — 2013/0246(COD))

(Procédure législative ordinaire: première lecture)

(2017/C 378/62)

Le Parlement européen,

- vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2013)0512),
 - vu l'article 294, paragraphe 2, et l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, conformément auxquels la Commission a soumis la proposition au Parlement (C7-0215/2013),
 - vu l'article 294, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
 - vu l'avis du Comité économique et social européen du 11 décembre 2013 ⁽¹⁾,
 - après consultation du Comité des régions,
 - vu l'article 55 de son règlement,
 - vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs et les avis de la commission des transports et du tourisme et de la commission des affaires juridiques (A7-0124/2014),
1. arrête la position en première lecture figurant ci-après;
 2. demande à la Commission de le saisir à nouveau, si elle entend modifier de manière substantielle sa proposition ou la remplacer par un autre texte;
 3. charge son/sa Président(e) de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux parlements nationaux.

P7_TC1-COD(2013)0246

Position du Parlement européen arrêtée en première lecture le 12 mars 2014 en vue de l'adoption de la directive 2014/.../UE du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages, vacances et circuits à forfait et aux prestations de voyage assistées liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil [Am. 1]

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

⁽¹⁾ JO C 170 du 5.6.2014, p. 73.

Mercredi 12 mars 2014

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 90/314/CEE du Conseil ⁽³⁾ confère plusieurs droits importants aux consommateurs dans le domaine des voyages à forfait, en ce qui concerne notamment les obligations d'information, la responsabilité des professionnels liée à l'exécution d'un forfait et la protection conférée en cas d'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant. Il est cependant nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur aux évolutions du marché, afin de le mettre en adéquation avec le marché intérieur, de supprimer les ambiguïtés et de combler les vides juridiques.
- (2) Le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie des États membres de l'Union et les voyages, **vacances et circuits** à forfait (ci-après dénommés «**forfaits**») constituent un segment important de ce marché. Le marché des voyages a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 90/314/CEE. L'Internet, qui s'est ajouté aux canaux de distribution traditionnels, est devenu un outil de plus en plus important pour l'offre de services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance mais aussi, souvent, de manière personnalisée. Or nombre de ces produits de voyage soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE. La présente directive vise à adapter l'étendue de la protection à ces évolutions, à améliorer la transparence et à accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels. [Am. 2]
- (3) L'article 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoit que l'Union contribue à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs par des mesures adoptées en application de l'article 114 dudit traité.
- (4) La directive 90/314/CEE confère aux États membres un large pouvoir discrétionnaire pour ce qui est de sa transposition, ce qui explique la persistance de fortes divergences entre les législations nationales concernées. La fragmentation juridique accroît les coûts pesant sur les entreprises et multiplie les obstacles que rencontrent les professionnels désireux d'étendre leurs activités au-delà des frontières, limitant ainsi le choix des consommateurs.
- (5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. Il est nécessaire d'harmoniser ~~certains aspects~~ **les droits et les devoirs qui découlent** des contrats à forfait et des prestations de voyage ~~assistées~~ **liées** pour créer un véritable marché intérieur des consommateurs dans ce secteur, établissant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises. [Am. 3]
- (6) À l'heure actuelle, le potentiel transfrontière du marché des voyages à forfait de l'Union n'est pas pleinement exploité. La disparité des dispositions protégeant les voyageurs dans les différents États membres dissuade les voyageurs vivant dans un État membre d'acheter des forfaits et des prestations de voyage ~~assistées~~ **liées** dans un autre État membre, tout comme elle décourage les organisateurs et les détaillants établis dans un État membre de vendre ces mêmes services au-delà des frontières nationales. Afin de permettre aux consommateurs et aux entreprises de tirer pleinement profit du marché intérieur, tout en assurant un niveau de protection élevé des consommateurs dans l'ensemble de l'Union, il est nécessaire de rapprocher davantage les législations des États membres relatives aux forfaits et aux prestations de voyage ~~assistées~~ **liées**.

⁽¹⁾ JO C 170 du 5.6.2014, p. 73.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 12 mars 2014.

⁽³⁾ Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

Mercredi 12 mars 2014

- (7) Les voyageurs qui achètent des forfaits sont, dans leur majorité, des consommateurs au sens du droit de la consommation de l'Union. Parallèlement, il n'est pas toujours aisé de distinguer les consommateurs des représentants d'~~petites~~ entreprises ou des personnes exerçant une profession libérale qui réservent des voyages liés à leur activité ou profession en utilisant les mêmes canaux de réservation que les consommateurs. Or ces voyageurs ont souvent besoin d'un niveau de protection similaire. À l'inverse, les sociétés ou ~~structures de plus grande taille~~ **organisations** organisent fréquemment les déplacements de leurs salariés, **membres ou représentants**, en recourant à un contrat-cadre ~~conclu~~ pour les déplacements professionnels ~~prestataires spécialisés dans l'organisation de voyages d'affaires~~. Ce dernier type de prestations de voyage ne nécessite pas un niveau de protection identique à celui prévu pour les consommateurs. En conséquence, la présente directive ne devrait s'appliquer aux voyageurs d'affaires que dans la mesure où ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements professionnels en vertu d'un contrat-cadre. Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme «consommateur» ~~utilisée figurant~~ dans d'autres ~~directives~~ **actes législatifs de l'Union** qui régissent la protection des consommateurs, il convient de dénommer «voyageurs» les personnes protégées par la présente directive. [Am. 4]
- (8) Puisque les services de voyage peuvent se combiner de multiples et diverses façons, il y a lieu de considérer comme des forfaits toutes les combinaisons de services de voyage qui présentent des caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, notamment lorsque des services de voyage distincts sont regroupés en un seul produit de voyage, dont la bonne exécution relève de la responsabilité de l'organisateur. Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne⁽¹⁾, il devrait être indifférent que des services de voyage soient combinés avant toute prise de contact avec le voyageur, à la demande de celui-ci ou conformément à la sélection qu'il a effectuée. Les mêmes principes devraient valoir sans qu'il faille tenir compte des modalités de réservation (dans une agence de voyage ou en ligne).
- (9) Par souci de transparence, il conviendrait de distinguer les forfaits des prestations de voyage ~~assistées~~ **liées**, dans le cadre desquelles des conseillers en ligne ou en agence de voyages aident les voyageurs à combiner des services de voyage qui conduisent ces voyageurs à conclure des contrats avec différents prestataires de services de voyage, y compris par des procédures de réservation liées **de façon ciblée**; les prestations de voyage assistées ne présentant pas les caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, il n'y aurait pas lieu de soumettre ces prestations à l'ensemble des obligations applicables aux forfaits. [Am. 5]
- (10) Eu égard aux évolutions qu'a connues le marché, il est souhaitable d'affiner la définition des forfaits, en se fondant sur des critères objectifs alternatifs qui portent principalement sur la manière dont les services de voyage sont présentés ou achetés, et grâce auxquels les voyageurs puissent légitimement compter être protégés par la directive. Tel est le cas, par exemple, lorsque différents services de voyage sont achetés pour le même voyage ou séjour de vacances dans le cadre de la même procédure de réservation auprès d'un seul point de vente ou lorsque ces services sont proposés ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total. Il y aurait lieu de considérer que les services de voyage sont achetés dans le cadre de la même procédure de réservation s'ils sont choisis avant que le voyageur ait consenti au paiement.
- (11) Parallèlement, il conviendrait de différencier les prestations de voyage ~~assistées~~ **liées** des services de voyage que les voyageurs réservent à titre indépendant, souvent à des moments différents, même si c'est pour un même voyage ou séjour de vacances. Il conviendrait d'établir également une distinction entre les prestations de voyage ~~assistées liées~~ en ligne et les **sites internet liés dont l'objectif n'est pas de conclure un contrat avec les voyageurs et les** liens par lesquels les voyageurs sont simplement informés, d'une manière générale **et non ciblée**, d'autres services de voyage, par exemple lorsqu'un hôtel ou l'organisateur d'un événement affiche sur son site web une liste de tous les prestataires offrant des services de transport à destination du lieu de l'établissement hôtelier ou de la manifestation, indépendamment de toute réservation ou si des témoins de connexion (cookies) ou des métadonnées sont utilisés pour placer des annonces sur les sites web **liées à la destination et à la période de voyage précisées pour le premier voyage choisi**. [Am. 6]
- (12) L'achat individuel d'un service de transport aérien, lorsqu'il s'agit d'un service de voyage unique, ne constitue ni un forfait ni une prestation de voyage ~~assistée~~ **liée**.

⁽¹⁾ Voir arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne du 30 avril 2012 dans l'affaire C-400/00, Club-Tour, Viagens e Turismo SA/ Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, en présence de: Club Med Viagens Lda, Recueil 2002, p. I-4051.

Mercredi 12 mars 2014

- (13) Il conviendrait d'édicter des règles particulières **dans la présente directive** pour, d'une part, les détaillants en magasin et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite ou prise de contact avec leur propre point de vente, à conclure des contrats séparés avec des prestataires distincts, **et pour, d'autre part, les lorsque le voyageur choisit et accepte de payer séparément chaque service de voyage. Ces règles devraient également s'appliquer aux** détaillants en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne liées, facilitent l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel d'une manière ciblée, **lorsqu'au moins les nom et coordonnées du voyageur sont transmis à l'autre professionnel et que ces services supplémentaires sont prestés**, au plus tard ~~lors de~~ **24 heures après** la confirmation de la réservation du premier service. ~~Ces règles s'appliqueraient, par exemple, lorsque, parallèlement à la confirmation de la réservation d'un premier service de voyage tel qu'un vol ou un déplacement en train, un consommateur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, par exemple un hébergement en hôtel, en cliquant sur le site de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire.~~ Bien que n'étant pas des forfaits au sens de la présente directive, puisqu'il n'y a aucune confusion quant au fait qu'un seul organisateur assume la responsabilité des services de voyage, ces prestations ~~assistées~~ **liées** constituent un modèle commercial alternatif qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits. [Am. 7]
- (14) Afin d'assurer une concurrence loyale et de protéger les consommateurs, l'obligation de justifier de garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des sommes versées et le rapatriement des voyageurs devrait également s'appliquer aux prestations de voyage ~~sassistées~~ **liées**.
- (14 bis) **Des pratiques sont apparues en ligne dans le cadre desquelles des professionnels facilitant l'achat de voyages liés n'ont pas clairement proposé l'option permettant aux voyageurs de réserver seulement le service principal et de ne pas choisir les autres services. Ces pratiques devraient être considérées comme trompeuses pour les voyageurs. Le cadre juridique existant n'ayant pas permis jusqu'à présent de les supprimer et dans la mesure où elles sont propres aux voyages liés, ces pratiques devraient être interdites par la présente directive.** [Am. 8]
- (15) Pour que les voyageurs y voient plus clair et puissent choisir en connaissance de cause parmi les différents types de modalités de voyage proposés, il convient d'exiger des professionnels qu'ils mentionnent clairement la nature de la prestation et informent les voyageurs de leurs droits. La déclaration d'un professionnel relative à la nature juridique du produit de voyage qu'il commercialise devrait correspondre à la véritable nature juridique du produit concerné. Les autorités de contrôle devraient intervenir lorsque les professionnels fournissent des informations inexacts aux voyageurs.
- (15 bis) **Avant de procéder au paiement, l'attention des voyageurs devrait être attirée sur le fait qu'ils choisissent un forfait ou un voyage lié et sur le niveau de protection correspondant.** [Am. 9]
- (15 ter) **Les professionnels facilitant l'achat d'une prestation de voyage liée doivent clairement informer les voyageurs, avant que ces derniers ne s'engagent vis-à-vis d'un contrat ou d'une offre relatifs à une prestation de voyage liée, que, pour bénéficier des avantages de la directive s'appliquant aux prestations de voyage liées, tous les autres contrats qui constituent ladite prestation de voyage liée doivent être confirmés dans les 24 heures. Si ces informations ne sont pas communiquées aux consommateurs ou si elles sont incorrectes, trompeuses ou omises, cela peut constituer une pratique commerciale déloyale.** [Am. 141]
- (16) Afin de déterminer si l'on est en présence d'un forfait ou d'une prestation de voyage ~~assistée~~ **liées** seule devrait être prise en considération la combinaison de différents services de voyage, tels que l'hébergement, le transport des passagers par bus, train, bateau ou avion, ainsi que la location de voitures, d'autres véhicules ou d'autres moyens de transport. ~~Les nuits d'hôtel accompagnées d'arrangements tels que des billets de comédie musicale ou des soins de bien-être sont exclues, pour autant que ces services ne soient pas vendus expressément au voyageur comme une part significative du voyage ou que l'intérêt principal du voyage ne réside manifestement pas dans ces services accessoires.~~ Un hébergement à des fins résidentielles, ~~ye compris~~ **pour lequel aucun objectif touristique ne peut être décelé, comme** pour des formations linguistiques de longue durée, ne devrait pas être qualifié d'hébergement au sens de la présente directive. [Am. 11]
- (16 bis) **Le transport par bus, train, bateau ou avion comprenant un hébergement, par exemple une traversée par ferry-boat avec une nuitée ou un voyage en train dans un wagon-lit, devrait être considéré comme un service de voyage unique, étant donné que le service de transport est prépondérant et que ce transport n'est pas combiné avec un autre service de voyage.** [Am. 12]

Mercredi 12 mars 2014

- (17) D'autres services touristiques, tels que l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, sont des services qui, combinés au transport de passagers, à l'hébergement et/ou à la location de voitures, d'autres véhicules ou d'autres moyens de transport devraient être considérés comme pouvant constituer un forfait ou une prestation de voyage ~~assistée liées~~. Ces forfaits ou prestations de voyage assistées ne devraient toutefois entrer dans le champ d'application de la présente directive que si le service touristique en question représente une part significative du forfait. De manière générale, on devrait considérer que tel est le cas si le service touristique **est expressément désigné comme part significative, s'il est expressément proposé en tant que tel aux voyageurs, s'il représente l'objet du voyage, s'il compte pour plus de 20 % 25 %** dans le prix total ou s'il constitue, d'une autre façon, une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances. Les services accessoires, ~~tels~~ **comme notamment** l'assurance voyage, le transport **entre la gare et l'hébergement, le transport au début du voyage ainsi que dans le cadre d'excursions, le transport** des bagages, les repas et le service de nettoyage fournis dans le cadre de l'hébergement, ne devraient pas être considérés comme des services touristiques en tant que tels. [Am. 13]
- (18) Il conviendrait également de préciser que les contrats par lesquels un professionnel autorise un voyageur, après la conclusion du contrat, à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, devraient constituer des forfaits. De surcroît, une combinaison de services de voyage devrait être considérée comme un forfait lorsque le nom du voyageur **et d'autres données personnelles, telles que les coordonnées, les données figurant sur la carte de crédit** ou ~~les informations concernant~~ ~~ce dernier~~ **sur le passeport**, nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation sont transmises entre les professionnels au plus tard ~~lors de 24 heures après~~ la confirmation de la réservation du premier service. ~~Les informations nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation concernent les données figurant sur la carte de crédit et d'autres renseignements requis pour l'obtention du paiement.~~ Toutefois, le simple transfert d'informations telles que la destination ou les horaires de voyage devrait être insuffisant. **Les croisières et les voyages en train de plusieurs jours qui comprennent un hébergement devraient également être considérés comme des forfaits, étant donné qu'ils combinent transport, hébergement et restauration.** [Am. 14]
- (19) Puisque la nécessité de protéger les voyageurs est moindre en cas de déplacement de courte durée, et afin d'éviter de faire peser une charge inutile sur les professionnels, les voyages de moins de 24 heures qui ne comprennent pas d'hébergement, ~~ainsi que les forfaits organisés de manière occasionnelle~~, devraient être exclus du champ d'application de la présente directive. **Les voyages à forfait et prestations de voyage liées qui sont proposés occasionnellement ou combinés par une personne physique ou morale, telle qu'une organisation sans but lucratif, y compris une organisation caritative, un club de football ou une école, qui ne tire aucun bénéfice financier direct ou indirect de cette activité ou de la facilitation de prestations de voyage liées, doivent également être exclus du champ d'application de la présente directive.** [Am. 15]
- (19 bis) **Il y a lieu que l'application des dispositions de la présente directive à des domaines qui ne relèvent pas de son champ d'application reste de la compétence des États membres, conformément au droit de l'Union. Les États membres peuvent, par conséquent, conserver ou introduire des dispositions nationales qui correspondent aux dispositions de la présente directive, ou à certaines de ses dispositions, pour des contrats qui ne relèvent pas du champ d'application de la directive. Par exemple, les États membres peuvent appliquer les dispositions de la présente directive aux forfaits et aux prestations de voyage liées qui sont proposés occasionnellement ou combinés par une personne physique ou morale, qui ne tire aucun bénéfice financier direct ou indirect de cette activité ou de la facilitation de prestations de voyage liées ainsi qu'aux forfaits et prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures sans hébergement.** [Am. 16]
- (20) La principale caractéristique d'un voyage à forfait réside dans le fait qu'au moins un professionnel est responsable, en tant qu'organisateur, de la bonne exécution du forfait dans son intégralité. Dès lors, ce n'est que lorsqu'un autre professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait, qu'un professionnel, le plus souvent un agent de voyages ayant pignon sur rue ou travaillant en ligne, devrait pouvoir intervenir en tant que simple détaillant ou intermédiaire et ne pas être responsable à titre d'organisateur. La question de savoir si un professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait donné devrait dépendre de sa participation à l'élaboration d'un forfait tel que défini par la présente directive, et non de la dénomination sous laquelle il exerce son activité. Lorsque plusieurs professionnels remplissent un critère qui fait d'une combinaison de services de voyage un forfait et qu'ils n'ont pas précisé au voyageur lequel d'entre eux est l'organisateur du forfait, tous les professionnels concernés devraient être considérés comme les organisateurs.

Mercredi 12 mars 2014

- (20 bis) *La directive 90/314/CEE laisse aux États membres le pouvoir d'apprécier si les détaillants, les organisateurs, ou les détaillants et les organisateurs doivent être responsables de l'exécution des services compris dans le forfait. La flexibilité a créé l'ambiguïté dans certains États membres quant à savoir si les professionnels intervenant dans un forfait sont responsables de l'exécution des services qui y sont prévus, en particulier dans l'environnement en ligne. Par conséquent, il convient de préciser dans la présente directive que les organisateurs sont responsables de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat, sauf si le droit national prévoit également expressément la possibilité pour l'organisateur ou le détaillant d'être tenu responsable.* [Am. 17]
- (21) Pour ce qui est des forfaits, les détaillants devraient être responsables, conjointement avec l'organisateur, de la fourniture des informations précontractuelles. Parallèlement, il conviendrait de préciser qu'ils sont responsables des erreurs de réservation **lorsque les détaillants en commettent lors de la procédure de réservation**. Pour faciliter les communications, notamment dans les cas de figure transfrontières, les voyageurs devraient avoir la possibilité de prendre contact avec l'organisateur via le détaillant par l'intermédiaire duquel ils ont acheté leur forfait. [Am. 18]
- (22) Les voyageurs devraient recevoir toutes les informations nécessaires avant d'acheter un forfait, que celui-ci soit vendu par un moyen de communication à distance, en agence ou par d'autres modes de distribution. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins propres aux voyageurs qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou d'une infirmité physique, que le professionnel pourrait raisonnablement prévoir.
- (23) Les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix, figurant dans les annonces publicitaires, sur le site web de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations précontractuelles, devraient être engageantes pour l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces dernières soient communiquées d'une manière claire et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat. ~~Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures; par contre, il convient de veiller à ce que, dans certaines circonstances, les modifications ayant une incidence sur l'exécution du contrat soient transmises entre les parties sur un support durable pour qu'elles puissent s'y reporter ultérieurement. Il devrait toujours être possible de modifier ces informations si les deux parties contractantes y consentent expressément.~~ [Am. 19]
- (23 bis) *Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, qui peuvent contribuer à garantir l'accès des voyageurs à des informations actualisées au moment de la réservation et de la tendance croissante à la réservation de voyage en ligne, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures.* [Am. 20]
- (23 ter) *Les horaires de vol devraient faire partie intégrante du contrat et compter parmi les caractéristiques essentielles d'un voyage. Ils ne devraient pas être significativement différents des horaires indiqués aux voyageurs dans les informations communiquées préalablement à la signature du contrat.* [Am. 21]
- (24) Les obligations d'information énoncées dans la présente directive sont exhaustives mais ne devraient pas affecter celles prévues dans d'autres actes législatifs de l'Union applicables⁽¹⁾.

(¹) Voir la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (directive sur le commerce électronique) (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1) et la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur (JO L 376 du 27.12.2006, p. 36) ainsi que le règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif, et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE (JO L 344 du 27.12.2005, p. 15), le règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1), le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14), le règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3), le règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1) et le règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1).

Mercredi 12 mars 2014

- (25) Compte tenu des spécificités des contrats de voyage à forfait, il conviendrait de définir les droits et obligations des parties pour les périodes antérieure et postérieure au début du forfait, notamment si les services qu'il comprend ne sont pas correctement exécutés ou si certaines circonstances changent.
- (26) Les forfaits étant souvent achetés longtemps avant leur exécution, des événements imprévus peuvent survenir. Le voyageur devrait donc, sous certaines conditions, avoir le droit de céder un forfait à un autre voyageur. En pareilles situations, l'organisateur devrait pouvoir rentrer dans ses frais, par exemple si un sous-traitant exige le paiement de frais pour modifier le nom du voyageur ou pour annuler un billet de transport et en émettre un nouveau. Les voyageurs devraient également avoir la possibilité d'annuler le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement d'un dédommagement approprié, et avoir le droit de résilier le contrat sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, comme une guerre, **y compris le terrorisme**, ou une catastrophe naturelle, **y compris les cyclones, les tremblements de terre et l'instabilité politique menaçant les voyageurs**, ont des conséquences importantes sur le forfait, **lorsque ces événements surviennent après la conclusion du contrat de voyage**. Des circonstances exceptionnelles et inévitables devraient notamment être réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination. [Am. 22]
- (27) Dans des situations particulières, l'organisateur devrait **également** avoir le droit, ~~lui aussi~~, de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement, par exemple si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et si cette éventualité fait l'objet d'une réserve dans le contrat. **Dans ce cas, l'organisateur devrait informer convenablement les voyageurs qui pourraient être concernés par cette clause contractuelle.** [Am. 23]
- (28) Dans certains cas, les organisateurs devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, alors avoir le droit de résilier le contrat si les changements proposés modifient sensiblement l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du prix des services de transport de passagers en raison du coût du carburant pour le transport de passagers, ou une évolution des taxes ou redevances imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services de voyage compris, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et si la possibilité de réviser le prix, tant à la hausse qu'à la baisse, fait l'objet d'une réserve expresse dans le contrat. Les **voyageurs devraient avoir le droit de résilier le contrat sans obligation de verser un dédommagement ou d'accepter une autre offre de voyage équivalente, proposée par l'organisateur, lorsque les majorations de prix ne devraient pas excéder 10 % dépassent 8 %** du prix du forfait **initial**. [Am. 24]
- (28 bis) **Une majoration de prix devrait toujours être justifiée sur un support durable. Dans la mesure où une majoration de plus de 8 % est demandée au voyageur, il convient de lui proposer sur un support durable la possibilité de résilier le contrat ou d'accepter un voyage de remplacement équivalent, au prix du voyage réservé initialement. Si le voyageur n'utilise pas cette possibilité, le voyage initial au prix majoré est considéré comme accepté. La charge de la preuve de la réception de la notification sur un support durable incombe à l'organisateur.** [Am. 25]
- (29) Il convient d'édicter des dispositions particulières sur les moyens de recours ouverts lorsque l'exécution du contrat de voyage à forfait n'est pas conforme. Le voyageur devrait avoir le droit d'exiger la résolution des problèmes et, lorsqu'une part non négligeable des services convenus ne peut pas être fournie, le voyageur devrait se voir proposer d'autres prestations en remplacement. Il devrait également pouvoir bénéficier d'une réduction du prix et/ou d'un dédommagement en réparation du préjudice subi. Devraient également faire l'objet d'un dédommagement tout préjudice moral, notamment en cas de séjour de vacances gâché, et, dans les cas où cela se justifie, les dépenses que le voyageur aura exposées en réglant lui-même un problème.
- (30) Par souci de cohérence, il convient d'aligner les dispositions de la présente directive sur celles des conventions internationales applicables aux services de voyage et celles de la législation de l'Union sur les droits des passagers. Lorsque l'organisateur est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services compris dans le contrat de voyage à forfait, il devrait pouvoir invoquer les limites de la responsabilité des prestataires de services

Mercredi 12 mars 2014

prévues dans des conventions internationales telles la convention de Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international⁽¹⁾, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)⁽²⁾ et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages⁽³⁾. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur au lieu de départ, l'obligation incombant à l'organisateur de supporter les coûts de continuation du séjour sur le lieu de destination devrait être mise en conformité avec le règlement (UE) n° .../2014 du Parlement européen et du Conseil⁽⁴⁾ (*).

- (31) La présente directive ne devrait pas remettre en cause le droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation pertinente de l'Union, de sorte que les voyageurs continueront d'avoir la possibilité d'adresser des réclamations à l'organisateur, au transporteur ou à toute autre partie responsable, voire à plusieurs parties. Il convient de préciser qu'ils ne peuvent pas cumuler les droits découlant de différentes bases juridiques si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif. ~~La~~ **Cependant, la nécessité de veiller à ce que les voyageurs reçoivent un dédommagement convenable en temps opportun dans les cas où le contrat n'est pas entièrement exécuté par l'une des parties ne devrait pas imposer une charge déraisonnable et disproportionnée aux organisateurs et aux détaillants. En plus de l'obligation de réparer toute non-conformité ou de dédommager les voyageurs, les organisateurs et les détaillants devraient également avoir le droit de demander réparation à tout tiers portant une part de responsabilité dans l'événement ayant donné lieu la compensation ou à toute autre obligation. La responsabilité de l'organisateur et du détaillant n'affecte pas le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.** [Am. 27]

- (32) Si le voyageur se trouve en difficulté pendant son voyage ou séjour de vacances, l'organisateur devrait avoir l'obligation de faire diligence pour lui venir en aide **de façon appropriée sans retard indu**. Cette aide devrait consister principalement à fournir, s'il y a lieu, des informations sur des aspects tels que les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ainsi qu'une aide pratique en matière, par exemple, de communications à distance et **d'organisation** de prestations de voyage de remplacement. [Am. 28]

- (33) Dans sa communication du 18 mars 2013 intitulée «La protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne», la Commission a présenté des mesures visant à améliorer la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne, notamment par un meilleur contrôle de l'application du règlement (CE) n° 1008/2008, du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil⁽⁵⁾ ainsi que par l'établissement d'un dialogue avec les parties prenantes de ce secteur d'activités, sous peine d'envisager une mesure législative. Ladite communication concerne l'achat d'un seul élément constitutif d'un éventuel forfait, à savoir des services de voyage aérien, et, dès lors, n'affecte pas les dispositions en vigueur régissant les forfaits ni n'empêche les législateurs de protéger également de l'insolvabilité les acheteurs d'autres combinaisons modernes de services de voyage.

⁽¹⁾ Décision 2001/539/CE du Conseil du 5 avril 2001 concernant la conclusion par la Communauté européenne de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal) (JO L 194 du 18.7.2001, p. 38).

⁽²⁾ Décision 2013/103/UE du Conseil du 16 juin 2011 relative à la signature et à la conclusion de l'accord entre l'Union européenne et l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires concernant l'adhésion de l'Union européenne à la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole de Vilnius du 3 juin 1999 (JO L 51 du 23.2.2013, p. 1).

⁽³⁾ Décision 2012/22/UE du Conseil du 12 décembre 2011 concernant l'adhésion de l'Union européenne au protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, à l'exception des articles 10 et 11 dudit protocole (JO L 8 du 12.1.2012, p. 1).

⁽⁴⁾ Règlement (UE) n° .../2014 du Parlement européen et du Conseil du ... modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages (JO L ...).

(*) Numéro du règlement (2013/0072(COD)) au considérant et le numéro, la date d'adoption et la référence de publication du règlement dans la note de bas de page 4.

⁽⁵⁾ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

Mercredi 12 mars 2014

- (34) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait ou une prestation de voyage ~~assistée~~ **liée** soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur, du détaillant ayant facilité ladite prestation ou de ~~l'un des prestataires de services~~ **une des entreprises ayant participé aux prestations de voyage liées**. Les États membres ~~dans lesquels sont établis les organisateurs de forfaits et les détaillants qui facilitent les prestations de voyage assistées~~ devraient veiller à ce que les professionnels qui offrent ces combinaisons de services de voyage garantissent, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs et le rapatriement de ces derniers. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant aux modalités de la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient veiller à ce que leur régime ~~national~~ de protection soit effectif et puisse garantir le prompt rapatriement et le remboursement **immédiat** de tous les voyageurs lésés par l'insolvabilité ou la faillite. ~~La~~ **Lorsque le voyageur préfère accomplir son voyage à forfait ou sa prestation de voyage liée plutôt que d'en obtenir le remboursement intégral, la protection contre l'insolvabilité peut, le cas échéant, permettre l'exécution des contrats existants afin de permettre la poursuite du voyage à forfait ou de la prestation de voyage liée sans coût supplémentaire pour le voyageur. La protection** obligatoire contre l'insolvabilité devrait tenir compte du risque financier réel des activités de l'organisateur, du détaillant concerné ou **d'une entreprise participant à la prestation de voyage liée** ~~du prestataire de services~~, y compris du type de combinaison de services de voyage qu'ils vendent, des fluctuations saisonnières prévisibles ainsi que de l'importance des sommes déjà versées et de la manière dont elles sont garanties. Conformément à la directive 2006/123/CE ~~du~~ **12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur**, lorsque la protection contre l'insolvabilité peut être fournie sous la forme d'une garantie ou d'une police d'assurance, cette sûreté ne peut pas être limitée aux attestations émises par les opérateurs financiers établis dans un État membre particulier. [Am. 29]
- (35) Afin de faciliter la libre circulation des services, les États membres devraient avoir l'obligation de reconnaître la protection contre l'insolvabilité prévue par le droit de l'État membre d'établissement. Pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des entreprises qui exercent leurs activités dans différents États membres en ce qui concerne la protection contre l'insolvabilité, ces derniers devraient avoir l'obligation de désigner des points de contact centraux.
- (36) En ce qui concerne les prestations de voyage ~~assistées~~ **liées**, au-delà de l'obligation de fournir une protection contre l'insolvabilité et d'informer les voyageurs que les prestataires de services individuels sont seuls responsables de l'exécution contractuelle desdites prestations, les contrats concernés sont soumis à la législation générale de l'Union régissant la protection des consommateurs et à la législation sectorielle de l'Union.
- (37) Il convient de protéger les voyageurs lorsqu'un détaillant organise la réservation d'un forfait ou d'une prestation de voyage ~~assistée~~ **liée** et qu'il commet des erreurs lors de la procédure de réservation.
- (38) Il convient également de confirmer que les consommateurs ne peuvent pas renoncer aux droits découlant de la présente directive et que les organisateurs ou les professionnels qui facilitent les prestations de voyage ~~assistées~~ **liées** ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations en alléguant qu'ils agissent simplement en qualité de prestataires de services, d'intermédiaires ou à tout autre titre.
- (39) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions réprimant les infractions aux dispositions nationales de transposition de la présente directive et veillent à leur bonne application. Les sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (40) L'adoption de la présente directive rend indispensable l'adaptation de certains textes législatifs protégeant les consommateurs. Étant donné que, dans sa version actuelle, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾ ne s'applique pas aux contrats relevant de la directive 90/314/CEE, il y a lieu de modifier la directive 2011/83/UE pour qu'elle ~~s'applique aux prestations~~ **continue de s'appliquer aux services de voyage assistées faisant partie d'une prestation de voyage liée, dans la mesure où ces services de voyage ne sont pas exclus du champ d'application de la directive 2011/83/UE** et que certains droits qu'elle confère aux consommateurs s'appliquent également aux forfaits. [Am. 30]

⁽¹⁾ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

Mercredi 12 mars 2014

- (41) La présente directive ne devrait pas affecter le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾ ni le droit national des contrats pour ce qui est des aspects qu'elle ne régit pas. Etant donné que les objectifs de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs qui soit aussi uniforme que possible, ne peuvent pas être suffisamment atteints par les États membres et peuvent l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut adopter des mesures conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (42) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «charte»). En particulier, la présente directive respecte la liberté d'entreprise inscrite à l'article 16 de la charte tout en garantissant un degré élevé de protection des consommateurs au sein de l'Union, conformément à l'article 38 de la charte.
- (43) Conformément à la déclaration politique commune du 28 septembre 2011 des États membres et de la Commission sur les documents explicatifs ⁽²⁾, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Chapitre I

Objet, degré d'harmonisation, champ d'application et définitions

Article premier

Objet

La présente directive a pour objet de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs ~~en rapprochant certains aspects des~~ **le plus uniforme possible en ce qui concerne les** dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats de voyage à forfait et de prestations de voyage ~~assistées liées~~ conclus entre voyageurs et professionnels. [Am. 31]

Article 1 bis

Degré d'harmonisation

À moins que la présente directive n'en dispose autrement, les États membres ne maintiennent ni n'introduisent dans leur droit national des dispositions divergentes de celles établies dans la présente directive, y compris des dispositions plus ou moins strictes ayant pour objet d'assurer un niveau différent de protection du consommateur. [Am. 32]

⁽¹⁾ Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (JO L 177 du 4.7.2008, p. 6).

⁽²⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

Mercredi 12 mars 2014

Article 2

Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par les professionnels aux voyageurs, à l'exception des articles 17, 17 bis et 17 ter ainsi qu'aux prestations de voyage **assistées liées**, à l'exception des articles 4 à 14, de l'article 18 et de l'article 21, paragraphe 1.
2. La présente directive ne s'applique pas:
 - a) aux forfaits et prestations de voyage **assistées liées** couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;
 - a bis) les voyages à forfait et prestations de voyage liées qui sont proposés occasionnellement ou combinés par une personne physique ou morale qui ne tire aucun bénéfice financier direct ou indirect de cette activité ou de la facilitation de prestations de voyage liées et lorsque le voyageur a été dûment informé par le prestataire responsable du fait que la présente directive ne s'applique pas à ce forfait ou à cette prestation de voyage; [Am. 33]**
 - b) aux contrats accessoires concernant des services **de voyage fournis comme prestations supplémentaires au forfait et qui sont réservés avec ou sans la participation de l'organisateur ou aux contrats accessoires concernant des services financiers; [Am. 34]**
 - c) aux forfaits et prestations de voyage **assistées liées** achetés en vertu d'un contrat-cadre conclu **pour des voyages d'affaires** entre ~~l'employeur et~~ **une entreprise pour le compte de laquelle le voyageur se déplace** et un professionnel ~~spécialisé dans l'organisation de voyages d'affaires; [Am. 35]~~
 - d) aux forfaits dans lesquels un seul service de voyage au sens de l'article 3, point 1, a), b) et c), est combiné à un service de voyage au sens du point d) dudit article, si ce dernier ne représente pas une part significative du forfait **ou ne représente clairement pas l'objet du voyage ou que le service accessoire n'est clairement pas vendu comme étant l'objectif principal du voyage; ou [Am. 36]**
 - e) aux contrats indépendants concernant un service de voyage unique;
 - e bis) le transport par bus, train, bateau ou avion comprenant un hébergement, lorsque le service de transport est clairement prépondérant et que ce transport n'est pas combiné avec un autre service de voyage au sens de l'article 3, point 1, b), c) ou d). [Am. 37]**

Article 3

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) «service de voyage»,
 - a) le transport de passagers,
 - b) l'hébergement ~~autre qu'à~~ des fins résidentielles, **à condition que ledit hébergement ait clairement une vocation touristique, [Am. 38]**
 - c) la location de voiture **ou de tout autre véhicule ou moyen de transport, ou [Am. 39]**
 - d) tout autre service touristique non accessoire au transport de passagers, à l'hébergement ou à la location de voiture **ou de tout autre véhicule ou moyen de transport [Am. 40]**

Mercredi 12 mars 2014

- 2) «forfait», la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si:
- ces services sont regroupés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à la sélection faite par ce dernier, avant qu'un contrat incluant tous ces services ne soit conclu; ou
 - indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires individuels, ces services sont:
 - achetés auprès d'un seul point de vente dans le cadre de la même procédure de réservation **lorsque tous les services ont été choisis par le voyageur avant que le voyageur n'ait accepté de payer**, [Am. 41]
 - proposés ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total, **ou** [Am. 42]
 - annoncés ou vendus sous la dénomination de «forfait» ou un terme similaire, **ou** [Am. 43]
 - 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, ou
 - achetés auprès de prestataires distincts au moyen de procédures de réservation en ligne liées, dans lesquelles le nom du voyageur **et d'autres données personnelles, telles que les coordonnées, les données figurant sur la carte de crédit** ou ~~les informations concernant ce dernier~~ **sur le passeport**, nécessaires à la conclusion ~~d'une~~ de l'opération de réservation sont ~~transmis~~ **transmises** entre les professionnels au plus tard ~~lors de~~ **24 heures après** la confirmation de la réservation du premier service; [Am. 44]
- 3) «contrat de voyage à forfait», un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de différents contrats, tous les contrats couvrant les services compris dans le forfait;
- 4) «début du forfait», le commencement de l'exécution du forfait;
- 5) «prestation de voyage ~~assistée~~ **liée**», la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un **prestataire concerné ou un** détaillant facilite l'élaboration de cette combinaison: [Am. 45. **Le présent amendement s'applique dans l'ensemble du texte**]
- ~~au moyen de réservations séparées effectuées~~ **lorsque le voyageur choisit et accepte de payer séparément chaque service de voyage** à l'occasion d'une seule visite au point de vente ou d'une prise de contact unique avec ce dernier; ou [Am. 46]
 - par l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel, d'une manière ciblée et par des procédures de réservation en ligne liées, **lorsqu'au moins le nom du voyageur ou ses coordonnées sont transmis à l'autre professionnel et que ces services supplémentaires sont prestés** au plus tard ~~lors de~~ **24 heures après** la confirmation de la réservation du premier service; [Am. 47]
- 6) «voyageur», toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente directive ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat, y compris les voyageurs d'affaires dans la mesure où ceux-ci ne voyagent pas en vertu d'un contrat-cadre pour un déplacement professionnel conclu entre une entreprise pour le compte de laquelle le voyageur se déplace et un professionnel;
- 7) «professionnel», toute personne qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 8) «organisateur», tout professionnel qui élabore des forfaits et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec ce dernier **ou qui facilite la combinaison et l'achat de ce type de forfaits**. Lorsque plus d'un professionnel remplit l'un quelconque des critères énoncés au point 2, b), tous ces professionnels sont considérés comme organisateurs, à moins que l'un d'entre eux ait été désigné comme tel et que le voyageur en ait été informé; [Am. 48]

Mercredi 12 mars 2014

- 9) «détaillant», tout professionnel autre que l'organisateur, qui:
- (a) vend ou offre à la vente des forfaits, **composés par l'organisateur**; ou [Am. 49]
 - (b) facilite l'achat de services de voyage faisant partie d'une prestation de voyage assistée **liée** en aidant les voyageurs à conclure des contrats séparés de services de voyage avec des prestataires individuels, **dont l'un d'entre eux peut être le détaillant lui-même**; [Am. 50]
- 10) «support durable», tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- 11) «circonstances exceptionnelles et inévitables», toute situation **imprévisible** échappant au contrôle du professionnel dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les ~~mesures raisonnables~~ **précautions nécessaires** avaient été prises; [Am. 51]
- 12) «non-conformité», l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un forfait; [Am. 52]
- 12 bis) **«services accessoires», un service touristique non autonome dans le cadre de la fourniture de services de voyage ou de complément de services de voyage, tels que, notamment, l'assurance voyage, le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, le transport au lieu de départ du voyage et dans le cadre d'excursions, le transport des bagages, les repas et le service de nettoyage fournis dans le cadre de l'hébergement.** [Am. 53]

Chapitre II

Obligations d'information et contenu du contrat de voyage à forfait

Article 4

Informations précontractuelles

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur, ~~ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire de ce dernier, communiquent~~ **communiquent** au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations mentionnées ci-après, dans le cas où elles s'appliquent au forfait: [Am. 54]

- a) les principales caractéristiques des services de voyage:
 - i) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates, **et le nombre de nuits comprises**; [Am. 55]
 - ii) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, ~~ou, si l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'heure approximative du départ et du retour~~, la durée et le lieu des escales et des correspondances;

Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, le prestataire informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour.

Lorsqu'une heure indicative ne peut être précisée, le détaillant informe le voyageur de façon ad hoc; [Am. 56]

- iii) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie ~~touristique~~ **officielle** de l'hébergement **octroyée par l'organisme compétent du lieu où se trouve l'hébergement**, [Am. 57]

Mercredi 12 mars 2014

- iv) l'éventuelle inclusion de repas et, dans l'affirmative, le nombre de repas fournis,
- v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu du forfait,
- v bis) les services éventuels proposés au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, le nombre de participants prévus; [Am. 58]**
- (vi) ~~la ou les langues dans lesquelles les activités se dérouleront, et~~ [Am. 59]
- vii) **sur demande du voyageur, si le voyage est accessible aux personnes à mobilité réduite dans une certaine mesure** pendant tout le voyage ou le séjour de vacances; [Am. 60]
- b) la dénomination sociale, l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et électroniques;
- c) le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés à l'avance, le fait que le voyageur peut avoir à supporter ces coûts additionnels **et la nature de ceux-ci; le prix total doit être présenté sous forme de facture complète indiquant de façon transparente tous les coûts du service de voyage;** [Am. 61]
- d) les modalités de paiement et, s'il y a lieu, l'existence d'un dépôt de garantie ou d'autres garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur, ainsi que les conditions y afférentes;
- e) le **cas échéant, le** nombre minimum de personnes requises pour la réalisation du forfait, et une date limite précédant ~~d'au moins 20 jours~~ le début du forfait pour une éventuelle ~~annulation~~ **résiliation, dans les délais prévus à l'article 10, paragraphe 3, point a)**, au cas où ce nombre ne serait pas atteint; [Am. 62]
- f) des informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s) en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;
- f bis) des informations sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie;** [Am. 63]
- g) la confirmation que les services constituent un forfait;
- g bis) une mention indiquant, conformément à l'article 10, que le voyageur ou l'organisateur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait et moyennant paiement d'une indemnité de résiliation standard et raisonnable, applicable le cas échéant;** [Am. 64]
- g ter) la possibilité de céder le forfait à un autre voyageur ainsi que les limites ou les conséquences éventuelles de cette cession.** [Am. 65]
- 1 bis. Dans la mesure où un voyage à forfait est vendu par un détaillant, celui-ci doit transmettre sans délai au voyageur toutes les informations visées au paragraphe 1.** [Am. 66]
2. Les informations énumérées au paragraphe 1 sont présentées de façon claire, **compréhensible** et apparente. [Am. 67]
- 2 bis. En cas de contrat de voyage conclu par voie électronique, l'organisateur indique au voyageur d'une manière claire et apparente, et directement avant que ce dernier ne réserve son voyage, les informations prévues au paragraphe 1, points a), i), ii), iii), iv), v), c) et d), du présent article. L'article 8, deuxième alinéa, de la directive 2011/83/UE s'applique en conséquence.** [Am. 68]
- 2 ter. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel.** [Am. 69]

Mercredi 12 mars 2014

Article 5

Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse modifier les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 4, **paragraphe 1**, points a), c), d), e) et **f), g) et g bis**), ~~sauf si l'organisateur se réserve le droit d'apporter des modifications à ces informations et communique tout changement éventuel~~ **qui font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne doivent pas être modifiées, à moins que les parties au contrat n'en décident autrement de manière expresse. Toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles sont communiquées** au voyageur, de façon claire et apparente, avant la conclusion du contrat. [Am. 70]
2. Si les informations y afférentes ne lui sont pas communiquées avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires mentionnés à l'article 4, **paragraphe 1**, point c). [Am. 71]
3. Lors de la conclusion du contrat, ou ~~immédiatement~~ **sans tarder** après, l'organisateur fournit au voyageur un exemplaire ou une confirmation du contrat sur un support durable. [Am. 72]

Article 6

Contenu du contrat de voyage à forfait et documents à fournir avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que les contrats de voyage à forfait soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient lisibles. [Am. **ne concernant pas toutes les langues**]
2. Le **texte du** contrat ou ~~sa~~ **la** confirmation ~~inclut toutes~~ **du contrat reprend l'ensemble du contenu du contrat et notamment aussi** les informations ~~mentionnées~~ **fournies conformément** à l'article 4. ~~Il comprend, en outre,~~ **qui font partie intégrante du contrat. Le texte du contrat ou la confirmation du contrat comprend par ailleurs** les informations supplémentaires suivantes: [Am. 74]
 - a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
 - b) une mention indiquant que l'organisateur est:
 - i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat;
 - ii) tenu de venir en aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article 14;
 - iii) tenu de fournir une protection contre l'insolvabilité, qui garantisse un remboursement et un rapatriement conformément à l'article 15, ainsi que le nom de l'entité assurant ladite protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique;
 - ~~(c) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel le voyageur peut se plaindre de toute non-conformité constatée sur place;~~ [Am. 75]
 - ~~(d) le nom, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques et électroniques du représentant local de l'organisateur ou du point de contact auquel un voyageur en difficulté peut demander de l'aide ou, lorsque ni l'un ni l'autre n'existent, un numéro de téléphone d'urgence ou une indication de la manière dont contacter l'organisateur;~~ [Am. 76]
 - ~~(e) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié ou de frais de résiliation standards et raisonnables, s'il en est prévu dans le contrat conformément à l'article 10, paragraphe 1;~~ [Am. 77]
 - f) lorsque des mineurs **qui ne sont pas accompagnés d'un parent ou d'un tuteur** voyagent dans le cadre d'un forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct ~~avec~~ **entre** le mineur ou la personne responsable sur le lieu de séjour de celui-ci **et un parent ou un tuteur**; [Am. 78]

Mercredi 12 mars 2014

- g) des informations sur les **procédures internes disponibles de traitement des plaintes et sur les autres** mécanismes disponibles de règlement extrajudiciaire **des litiges, conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil** ⁽¹⁾, et **sur les mécanismes** de règlement en ligne des litiges, **conformément au règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil** ⁽²⁾. [Am. 79]
3. Les informations visées au paragraphe 2 sont présentées de façon claire, **compréhensible** et apparente. [Am. 80]
4. En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur les ~~reçus, bons de voyage ou billets nécessaires en même temps que les informations sur les heures précises du départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée.~~ **informations suivantes:**
- a) **les reçus, bons de voyage ou billets nécessaires en même temps que les informations sur les heures précises du départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée;**
- b) **toutes les coordonnées pertinentes pour le cas où le voyageur constaterait une non conformité ainsi que les informations concernant la procédure à suivre par le voyageur dans ce cas de figure;**
- c) **le nom, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques et électroniques du représentant local de l'organisateur ou du point de contact auquel un voyageur en difficulté peut demander de l'aide ou, lorsque ni l'un ni l'autre n'existent, un numéro de téléphone d'urgence ou une indication de la manière dont contacter l'organisateur.** [Am. 81]

Chapitre III

Modifications du contrat avant le début du forfait

Article 7

Cession du contrat à un autre voyageur

1. Les États membres veillent à ce qu'un voyageur puisse, moyennant un préavis ~~raisonnable~~ **pouvant aller jusqu'à 7 jours** adressé à l'organisateur **ou au détaillant** sur un support durable avant le début du forfait, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. [Am. 82]
2. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés, **le cas échéant**, par cette cession. ~~Ces coûts~~ **L'organisateur informe le cédant et le cessionnaire des éventuels coûts de la cession qui, en tout état de cause, ne sont pas déraisonnables et, en tout état de cause, n'excèdent pas le coût effectivement supporté** **les frais engagés** par l'organisateur. [Am. 83]

La charge de la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat incombe à l'organisateur. [Am. 84]

Article 8

Modification du prix

1. Les États membres veillent à ce que les prix ne puissent pas faire l'objet de modifications, sauf si le contrat prévoit expressément la possibilité d'une majoration et oblige l'organisateur à baisser les prix dans les mêmes proportions en conséquence directe d'une évolution:
- (a) **du prix des services de transport de voyageurs résultant** du coût du carburant utilisé pour le transport des passagers; [Am. 85]

⁽¹⁾ Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

⁽²⁾ Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

Mercredi 12 mars 2014

- (b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services compris dans le forfait, dont les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
- (c) des taux de change en rapport avec le forfait.

1 bis. Une baisse des prix conformément au paragraphe 1, de 3 % ou plus, est répercutée sur le voyageur. Une majoration des prix conformément au paragraphe 1 ne peut être répercutée sur le voyageur que si les prix augmentent de 3 % ou plus. Dans le cas d'une baisse des prix de 3 % ou plus, l'organisateur peut faire valoir une taxe forfaitaire de 10 EUR par voyageur pour la charge administrative que cela représente. [Am. 86]

2. ~~La~~ Si la majoration du prix visée au paragraphe 1 ne dépasse pas ~~10 %~~ 8 % du prix du forfait, l'article 9, paragraphe 2, s'applique. [Am. 87]

3. La majoration du prix visée au paragraphe 1 n'est valable que si l'organisateur la notifie, **sans retard indu, de manière claire et compréhensible**, au voyageur, accompagnée d'une justification et de son calcul, sur un support durable, au moins vingt jours avant le début du forfait. [Am. 88]

Article 9

Modification des autres clauses du contrat

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix, **conformément à l'article 8**, à moins que: [Am. 89]

- a) l'organisateur se soit réservé ce droit dans le contrat;
- b) la modification soit mineure, **notamment eu égard aux éléments visés à l'article 4, paragraphe 1, points a) et d)**; et [Am. 90]
- c) l'organisateur en informe le voyageur de façon claire et apparente sur un support durable.

1 bis. Une modification des termes du contrat est notamment considérée comme significative au sens du paragraphe 2 du présent article si les heures de départ et de retour prévues conformément à l'article 4, paragraphe 1, point a) ii), s'écartent de plus de trois heures de l'heure réelle du départ et du retour, ou si le voyage ne s'effectue pas pendant la partie de la journée indiquée dans les informations précontractuelles. [Am. 91]

2. Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage telles que définies à l'article 4, **paragraphe 1**, point a), ou les exigences particulières visées à l'article 6, paragraphe 2, point a), **ou d'augmenter le prix du forfait stipulé dans le contrat de plus de 8 %, conformément à l'article 8, paragraphe 2**, il informe le voyageur sans retard indu, d'une façon claire et apparente, sur un support durable: [Am. 92]

- a) des modifications proposées **et de leurs conséquences sur le prix du forfait**; [Am. 93]
- b) du fait que le voyageur peut résilier le contrat sans pénalité dans un délai raisonnable déterminé, ~~et qu'à défaut, la modification proposée sera considérée comme acceptée~~ **ou accepter une autre offre de voyage équivalente, proposée par l'organisateur**; et [Am. 94]

b bis) du fait que la modification du contrat proposée est considérée comme acceptée si le voyageur ne fait pas usage de son droit de résiliation ou de l'offre de voyage de remplacement et équivalente proposée par l'organisateur. [Am. 95]

3. Lorsque les modifications du contrat **ou l'offre de remplacement** visées au paragraphe 2 entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. [Am. 96]

Mercredi 12 mars 2014

4. Si le contrat est résilié conformément au paragraphe 2, point b), du présent article l'organisateur rembourse tous les paiements qu'il a reçus du voyageur dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat, **y compris les paiements correspondants aux services accessoires réservés par l'organisateur, comme par exemple une assurance voyage ou une assurance couvrant les frais d'annulation ou des activités supplémentaires sur place.** S'il y a lieu, le voyageur a droit à un dédommagement au titre de l'article 12. [Am. 97]

Article 10

Résiliation du contrat avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié à l'organisateur. Le contrat peut stipuler des frais de résiliation standards raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation et des économies de coûts et des revenus habituellement réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de tels frais, le montant du dédommagement correspond au prix du forfait moins les dépenses **dont il est établi qu'elles ont été économisées par l'organisateur et qui ne peuvent être récupérées auprès des prestataires de services ou grâce à une réaffectation des services. Les frais de résiliation, frais administratifs compris, ne sont ni disproportionnés ni excessifs. L'organisateur fournit une justification portant sur le calcul du montant du dédommagement ou des frais de résiliation standard. La charge de la preuve relative au caractère approprié du dédommagement incombe à l'organisateur.** [Am. 98]

2. ~~Le~~ **Une fois que le contrat de voyage a été conclu, le** voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination, **sur le chemin pour s'y rendre** ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait, **ce qui signifie que l'organisateur doit par conséquent procéder à des modifications considérables de parties significatives du contrat de voyage. Des circonstances exceptionnelles et inévitables sont notamment réputées exister lorsque, par exemple, une guerre ou une catastrophe naturelle ont des conséquences importantes sur le voyage à forfait. Des circonstances exceptionnelles et inévitables sont notamment réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination.** [Am. 99]

3. L'organisateur peut résilier le contrat sans verser de dédommagement au voyageur ~~si~~ **uniquement dans les cas suivants:** [Am. 101]

a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum indiqué dans le contrat, et si l'organisateur notifie la résiliation au voyageur dans le délai fixé par le contrat, **toutefois** et au plus tard ~~vingt jours avant le début du forfait; ou~~

i) le vingtième jour avant le début du forfait pour les voyages de plus de six jours,

ii) le septième jour avant le début du forfait pour les voyages de deux à six jours,

iii) 48 heures avant le début du forfait pour les voyages d'un seul jour; ou [Am. 102]

b) l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, et s'il notifie la résiliation au voyageur sans retard indu, avant le début du forfait.

4. En cas de résiliation survenant dans les conditions décrites aux paragraphes 1, 2 et 3, l'organisateur rembourse dans les 14 jours tout paiement indu effectué par le voyageur.

Chapitre IV

Exécution des services compris dans le forfait

Article 11

Responsabilité de l'exécution des services compris dans le forfait

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur soit responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires.

Mercredi 12 mars 2014

2. Si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur y remédie, ~~sauf si la~~ **dans la mesure où le voyageur lui signale le défaut ou qu'il est décelable par l'organisateur et qu'y remédier ne représente pas une** tâche est disproportionnée **ou que le défaut n'est pas imputable au voyageur.** [Am. 103]

3. Lorsqu'une part importante des services ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son point de départ n'est pas assuré comme convenu, l'organisateur prend d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait, **au moins au même niveau de qualité que celui prévu par le contrat**, sans supplément de prix pour le voyageur. [Am. 104]

4. Si l'organisateur est dans l'impossibilité de proposer d'autres arrangements appropriés, ou si le voyageur n'accepte pas les autres arrangements proposés parce qu'ils ne sont pas comparables à ce qui était convenu, l'organisateur, pour autant que le forfait inclue le transport de passagers, fournit au voyageur, sans supplément de prix pour celui-ci, un transport équivalent vers le lieu de départ ou tout autre lieu ayant reçu son accord et, ~~s'il y a lieu~~, **si les prestations convenues dans le contrat n'ont pas été fournies**, le dédommage conformément à l'article 12. **Les dédommagements sont à effectuer dans un délai de 14 jours.** [Am. 105]

4 bis. *Dans les circonstances visées au paragraphe 4, le voyageur peut résilier le contrat si la non-conformité est significative et qu'une exécution ultérieure du contrat n'est pas possible ou n'a pas été couronnée de succès.* [Am. 106]

5. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ, l'organisateur ne supporte pas les coûts de continuation du séjour au-delà de ~~100 euros par nuit et de trois cinq~~ nuits par voyageur. **L'organisateur se charge de l'hébergement en choisissant un hôtel de la même catégorie que celui choisi lors de la réservation. Ce n'est que si l'organisateur n'est pas expressément en mesure de se charger de l'hébergement ou s'il ne souhaite pas le faire que le voyageur peut procéder lui-même à la réservation. Dans ces cas de figure, l'organisateur peut limiter les frais d'hébergement à 125 EUR par nuit et par voyageur.** [Am. 107]

6. La limitation des coûts prévue au paragraphe 5 du présent article ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a), du règlement (CE) n° 1107/2006 ~~du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens~~, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux enfants non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers **lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou, si ce n'est pas possible**, au moins 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter les coûts mentionnés au paragraphe 5 du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union. [Am. 108]

7. Si les autres arrangements entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix et, s'il y a lieu, à un dédommagement conformément à l'article 12.

7 bis. *Les États membres peuvent maintenir ou introduire des dispositions prévoyant que le détaillant est également responsable de l'exécution des services compris dans le forfait et par conséquent lié par les obligations découlant du présent article ainsi que de l'article 6, paragraphe 2, point b), de l'article 12, de l'article 15, paragraphe 1, et de l'article 16.* [Am. 109]

7 ter. *Tout droit à indemnisation du voyageur en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 est indépendant de tout droit à indemnisation du voyageur en vertu de la présente directive. Si le voyageur a droit à une indemnisation en vertu à la fois du règlement (CE) n° 261/2004 et de la présente directive, le voyageur est autorisé à présenter des réclamations en vertu des deux actes législatifs mais ne peut, pour des mêmes faits, cumuler les droits en vertu des deux actes si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif.* [Am. 110]

Article 12

Réduction de prix et dédommagement

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur ait droit à une réduction de prix appropriée:

a) pour toute période de non-conformité des services; ou

Mercredi 12 mars 2014

b) si les autres arrangements requis à l'article 11, paragraphes 3 et 4, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût.

2. Le voyageur a droit à un dédommagement de la part de l'organisateur pour tout préjudice, y compris moral, subi en raison de la non-conformité des services fournis.

3. Le voyageur n'a droit à aucune réduction de prix ni aucun dédommagement si:

a) l'organisateur prouve que la non-conformité est:

i) imputable au voyageur;

ii) imputable à un tiers étranger à la fourniture des services convenus et qu'elle revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou

iii) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables; ou

b) le voyageur omet d'informer l'organisateur, dans un délai convenable, de toute non-conformité constatée sur place, si cette obligation d'information était clairement et expressément mentionnée dans le contrat et si elle est raisonnable eu égard aux circonstances de l'espèce.

4. Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. Dans le cas où des conventions internationales qui ne lient pas l'Union limitent le dédommagement à verser par un prestataire de services, les États membres peuvent limiter en conséquence le dédommagement à verser par l'organisateur. Dans les autres cas, le contrat peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ~~ni~~ **ou** aux dommages causés intentionnellement ou par négligence grave et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait. **[Am. 111]**

5. Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente directive ne remettent pas en cause les droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004, du règlement (CE) n° 1371/2007, du règlement (UE) n° 1177/2010 et du règlement (UE) n° 181/2011. Les voyageurs peuvent introduire des réclamations au titre de la présente directive et desdits règlements, ~~mais ils ne peuvent cumuler des droits~~ **en particulier des demandes de dédommagement plus étendues. Ces droits à dédommagement ne peuvent toutefois pas être cumulés** au titre de différentes bases juridiques pour les mêmes faits ~~si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif.~~ **[Am. 112]**

6. Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à ~~un an~~ **trois ans.** **[Am. 113]**

Article 13

Possibilité de prendre contact avec l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant

Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse adresser des messages, des plaintes ou des réclamations en rapport avec l'exécution des services compris dans le forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel il a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, plaintes ou réclamations à l'organisateur sans retard indu. Aux fins du respect des délais d'action, la date de réception des messages, plaintes ou réclamations par le détaillant est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

Mercredi 12 mars 2014

Article 14

Obligation de venir en aide

Les États membres veillent à ce que l'organisateur ~~fasse diligence pour venir en aide~~ **apporte, sans retard indu, l'aide appropriée** au voyageur en difficulté, notamment: [Am. 114]

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; et
- b) en aidant les voyageurs à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres arrangements de voyage. [Am. 115 ne concerne pas la version française]

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si la situation est causée par une faute non intentionnelle ou intentionnelle du voyageur **Ce prix ne doit en aucun cas dépasser les frais réels engagés par l'organisateur.** [Am. 116]

Chapitre V

Protection contre l'insolvabilité

Article 15

Effectivité et champ d'application de la protection contre l'insolvabilité

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs **de forfaits** et les détaillants **de prestations de voyage liées** facilitant l'achat de prestations de voyage ~~assistées liées~~ **qui sont** établis sur leur territoire obtiennent une garantie propre à assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement effectif et ~~rapide~~ **immédiat** de tous les paiements effectués par les voyageurs et, dans la mesure où le transport de passagers est inclus, le rapatriement effectif et rapide des voyageurs. **Dans la mesure du possible, la poursuite du voyage est proposée.** [Am. 117]
2. La protection contre l'insolvabilité mentionnée au paragraphe 1 tient compte du risque financier réel que présentent les activités du professionnel concerné. Les voyageurs en bénéficient ~~quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait ou de la prestation de voyage assistée liée.~~

Article 16

Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative

1. Les États membres reconnaissent comme conforme à leurs règles nationales transposant l'article 15 toute protection contre l'insolvabilité obtenue par un organisateur ou un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage ~~assistées liées~~ conformément aux règles de son État membre d'établissement qui transposent l'article 15.

1 bis. **Les États membres permettent aux organisateurs de forfaits, aux détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage liées et aux transporteurs de passagers établis hors de leur territoire ou hors de l'Union d'obtenir une protection contre l'insolvabilité au titre du régime national de protection contre l'insolvabilité.** [Am. 118]

2. Les États membres désignent des points de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage ~~assistées liées~~ qui exercent leur activité dans différents États membres. Ils notifient les coordonnées de ces points de contact à tous les autres États membres ainsi qu'à la Commission.

3. Les points de contact centraux mettent à la disposition les uns des autres toutes les informations nécessaires sur leurs régimes nationaux de protection contre l'insolvabilité et sur l'identité de l'organisme ou des organismes fournissant la protection en question pour un professionnel déterminé établi sur leur territoire. Ils s'accordent mutuellement l'accès à tout registre des organisateurs et des détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage ~~assistées liées~~ qui se conforment à leur obligation de protection contre l'insolvabilité.

4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage ~~assistées liées~~ qui est établi dans un autre État membre ~~et exerce ses activités sur son territoire,~~ il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement. Les États membres répondent aux demandes des autres États membres au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception. [Am. 119]

Mercredi 12 mars 2014

Chapitre VI

Prestations de voyage ~~assistées~~ **liées**

Article 17

Obligations d'information pour les prestations de voyage ~~assistées~~ **liées**

Les États membres veillent à ce que le professionnel facilitant l'achat de prestations de voyage ~~assistées~~ **liées** mentionne de façon claire et apparente, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat ou une offre correspondante de prestations de voyage ~~assistées~~ **liées**, que:

- a) chaque prestataire de service est seul responsable de la bonne exécution contractuelle de son service;
- b) le voyageur ne bénéficiera d'aucun des droits octroyés par la présente directive exclusivement aux voyageurs à forfait, mais qu'il aura droit au remboursement des sommes versées et, dans la mesure où le transport de passagers est inclus, au rapatriement dans le cas où le détaillant lui-même ou l'un des prestataires de service deviendrait insolvable; et

b bis) le voyageur bénéficie néanmoins des droits accordés en vertu de la directive 2011/83/UE, sauf exception prévue dans cette directive. [Am. 120]

Si le détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage liées n'a pas respecté les exigences visées au paragraphe 1, point b), le voyageur bénéficie de toutes les garanties et de tous les droits attachés aux voyages à forfaits en vertu de la présente directive. [Am. 121]

Article 17 bis

Information des détaillants concernant les services de voyage supplémentaires réservés dans le cadre de prestations de voyage liées grâce à des procédures de réservation en ligne liées

Les professionnels offrant des services de voyage supplémentaires dans le cadre de prestations de voyage liées veillent à ce que le détaillant concerné soit dûment informé de la confirmation de la réservation de services de voyage supplémentaires qui constituent par la suite, avec le premier service réservé, une prestation de voyage liée et dès lors s'accompagnent, pour le détaillant, de la responsabilité et des obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive. [Am. 122]

Article 17 ter

Professionnels facilitant l'achat de prestations de voyage liées en ligne

Les professionnels qui facilitent l'achat de prestations de voyage liées en ligne ne dissimulent pas ou n'indiquent pas de manière peu claire, inintelligible ou ambiguë la possibilité de ne pas réserver d'autres services ou des services accessoires. Cette option est toujours présélectionnée par défaut. [Am. 123]

Chapitre VII

Dispositions générales

Article 18

Obligations particulières du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'EEE

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'EEE, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs aux chapitres IV et V, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdits chapitres. **Lorsque l'organisateur, qui est établi en dehors de l'EEE, assume le rôle de détaillant, il est légalement tenu d'assurer les dédommagements découlant du non-respect d'autres obligations contractuelles qui lui incombent en matière de vigilance. Ces dispositions n'affectent pas les autres formes de responsabilité du détaillant prévues par le droit national. [Am. 124]**

Mercredi 12 mars 2014

Article 18 bis

Obligations incombant aux organisateurs ou aux détaillants établis en dehors de l'EEE

Les États membres veillent à ce que tout organisateur ou détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage liées établi en dehors de l'EEE et vendant des produits directement sur le territoire d'un État membre soit soumis aux obligations fixées dans la présente directive. [Am. 125]

Article 18 ter

Conditions de forme applicables aux contrats

- 1. Les États membres veillent à ce que tous les contrats de voyage relevant du champ d'application de la présente directive soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient lisibles. La langue du contrat est la même que celle des informations précontractuelles.**
- 2. Le contrat est fourni sur un support durable. En ce qui concerne les contrats hors établissement, le contrat est également fourni sur support papier.**
- 3. Si le contrat est conclu par téléphone, le professionnel confirme l'offre au voyageur sur un support durable et le voyageur n'est considéré comme lié par contrat que lorsqu'il signe ce dernier ou transmet son consentement par écrit sur support durable. [Am. 126]**

Article 19

Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Les États membres veillent à ce qu'un détaillant qui a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de prestations de voyage assistées liées ou qui facilite la réservation de tels services soit responsable **lorsqu'il ne transmet pas les informations qui lui sont fournies par l'organisateur conformément à l'article 4, paragraphe 1, ou pas entièrement, ou soit responsable** de toute erreur ~~survenant~~ commise au cours de la procédure de réservation, ~~sauf lorsque ces erreurs surviennent effectivement au cours de la procédure de réservation.~~ **Un détaillant n'est pas responsable lorsque** l'erreur est imputable au voyageur ou causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables. **Dans le cadre d'une prestation de voyage liée se fondant sur l'achat de services de voyage supplémentaires à un autre professionnel, de façon ciblée, par l'intermédiaire d'une procédure de réservation en ligne liée, telle que visée à l'article 3, point 5, sous-point b), le détaillant n'est pas tenu responsable d'erreurs de réservation découlant d'erreurs commises par le professionnel. Dans ce cas, les États membres veillent à ce que le professionnel fournissant les services additionnels soit responsable des erreurs survenues lors de la procédure de réservation de ces services. [Am. 127]**

Article 20

Droit à réparation

- 1. Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 15 ou 18, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive, aucune disposition de cette dernière ou du droit national ne saurait être interprétée comme une limitation de son droit de **les États membres veillent à ce que l'organisateur ou le détaillant puisse** demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations **d'une autre obligation.****
- 2. Le droit de demander réparation, visé au paragraphe 1 du présent article, inclut également le droit, pour les organisateurs et les détaillants, de demander réparation aux prestataires de service de voyage lorsqu'un organisateur ou un détaillant est obligé de verser une indemnisation à un voyageur en vertu de la présente directive et que le voyageur a, dans le même temps, le droit à une indemnisation en vertu d'un autre acte législatif de l'Union applicable en l'espèce, y compris mais pas uniquement en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 et du règlement (CE) n° 1371/2007. Ce droit à réparation ne saurait être limité par un contrat.**
- 3. Les États membres veillent à ce que toute restriction de ce droit à réparation visé au paragraphe 1 soit raisonnable et proportionnée, conformément au droit national en vigueur. [Am. 128]**

Mercredi 12 mars 2014

Article 21

Caractère impératif de la directive

1. La déclaration d'un organisateur mentionnant qu'il agit exclusivement en qualité de prestataire d'un service de voyage, d'intermédiaire ou en toute autre qualité, ou qu'un forfait au sens défini dans la présente directive ne constitue pas un forfait, ne soustrait pas l'organisateur aux obligations imposées aux organisateurs par la présente directive.
2. Les voyageurs ne sauraient renoncer aux droits qui leur sont conférés par les mesures nationales de transposition de la présente directive.
3. Les dispositions contractuelles et les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par la présente directive, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application de la présente directive ne sont pas opposables au voyageur.

Article 22

Exécution

Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la présente directive.

Les États membres veillent en outre à ce que des mécanismes appropriés soient mis en place pour s'assurer que les professionnels ou les organisateurs n'ont pas instauré de pratiques trompeuses, notamment en suscitant chez les consommateurs des attentes concernant des droits et des garanties qui n'accompagnent pas le contrat pertinent.
[Am. 129]

Article 23

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions que les autorités de contrôle peuvent infliger aux professionnels en cas d'infraction aux dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer l'application desdites sanctions. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 24

Rapport de la Commission et révision

Au plus tard ... (*), la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport est accompagné, si nécessaire, de propositions législatives pour l'adaptation de la présente directive à l'évolution dans le domaine des droits des voyageurs.

Article 25

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2011/83/UE

1. Le point 5 de l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil⁽¹⁾ est remplacé par le texte suivant:

«5. Directive .../.../UE du Parlement européen et du Conseil (*).

(*) Directive .../.../UE du Parlement européen et du Conseil du ... relative aux voyages, **vacances et circuits** à forfait et aux prestations de voyage assistées **liées**, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L ...) (+).

2. L'article 3, paragraphe 3, point g), de la directive 2011/83/UE est remplacé par le texte suivant:

(*) Cinq ans après l'entrée en vigueur de la présente directive.

(1) Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs) (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1).

(+) Le numéro, la date d'adoption et la référence de publication de la présente directive.

Mercredi 12 mars 2014

«g) relatifs aux forfaits tels que définis à l'article 3, point 2, de la directive .../.../UE du Parlement européen et du Conseil (*), à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, de l'article 19, de l'article 21 et de l'article 22.

(*) Directive .../.../UE du Parlement européen et du Conseil du ... relative aux voyages, **vacances et circuits** à forfait et aux prestations de voyage **liées assistées**, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L ...) (++)».

Chapitre VIII Dispositions finales

Article 26

Abrogation

La directive 90/314/CE est abrogée à partir du ... (**). [**Am. 130**]

Les références à la directive abrogée s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe de la présente directive.

Article 27

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le ... (**), les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.
2. Ils appliquent ces dispositions à partir du ... (**).
3. Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.
4. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 28

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le [vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*].

(++) JO: insérer le numéro, la date d'adoption et la référence de publication de la présente directive.

(**) 24 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive.

(**) 24 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive.

Mercredi 12 mars 2014*Article 29*

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à

Par le Parlement européen

Le président

Par le Conseil

Le président

Mercredi 12 mars 2014

ANNEXE

Tableau de correspondance

Directive 90/314/CEE	Présente directive
Article 1 ^{er}	Article 1 ^{er}
Article 2, paragraphe 1	Article 3 , point 2 et article 2, paragraphe 2, point a)
Article 2, paragraphe 2	Article 3, point 8
Article 2, paragraphe 3	Article 3, point 9
Article 2, paragraphe 4	Article 3, point 6
Article 2, paragraphe 5	Article 3, point 3
Article 3, paragraphe 1	—
Article 3, paragraphe 2	Articles 4 et 5
Article 4, paragraphe 1	Article 4, paragraphe 1, et article 6, paragraphes 2 et 4
Article 4, paragraphe 1, point b), sous iv)	—
Article 4, paragraphe 2, point a)	Article 6, paragraphe 2
Article 4, paragraphe 2, point b)	Article 5, paragraphe 3, et article 6, paragraphes 1 et 3
Article 4, paragraphe 2, point c)	—
Article 4, paragraphe 3	Article 7
Article 4, paragraphe 4	Article 8
Article 4, paragraphe 5	Article 9, paragraphe 2
Article 4, paragraphe 6	Article 9, paragraphes 3 et 4, et article 10, paragraphes 3 et 4
Article 4, paragraphe 7	Article 11, paragraphes 3, 4 et 7
Article 5, paragraphe 1	Article 11, paragraphe 1
Article 5, paragraphe 2	Article 12, paragraphes 2, 3 et 4, et article 14
Article 5, paragraphe 3	Article 21, paragraphe 3
Article 5, paragraphe 4	Article 6, paragraphe 2, point c), et article 12, paragraphe 3, point b)

Mercredi 12 mars 2014

Directive 90/314/CEE	Présente directive
Article 6	Article 11, paragraphe 2
Article 7	Articles 15 et 16
Article 8	—
Article 9, paragraphe 1	Article 27, paragraphes 1, 2 et 3
Article 9, paragraphe 2	Article 27, paragraphe 4
Article 10	Article 29