

# Voyages à forfait et prestations de voyage liées: renforcer la protection des voyageurs, et simplifier et clarifier certains aspects

2023/0435(COD) - 12/03/2026 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 537 voix pour, 2 contre et 24 abstentions, une résolution législative sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive (UE) 2015/2302 afin de renforcer l'efficacité de la protection des voyageurs et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive.

Le Parlement européen a arrêté sa position en première lecture en modifiant la proposition de la Commission.

La directive s'appliquera aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs, ainsi qu'aux exigences d'information spécifiques applicables à certaines situations ne donnant pas lieu à la création d'un forfait. La directive ne s'appliquera pas i) aux forfaits couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse; ii) aux forfaits proposés à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement.

## *Définition d'un voyage à forfait*

Un forfait est défini comme combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si ces services sont combinés par un seul professionnel, ou indépendamment de la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:

- achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer;
- achetés via des procédures de réservation en ligne liées, lorsque les **données à caractère personnel** du voyageur grâce auxquelles celui-ci peut être identifié comme partie contractante sont transmises par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un autre professionnel et lorsqu'un contrat avec cet autre professionnel est conclu **au plus tard 24 heures** après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Si l'organisateur de voyage invite le client à réserver des services supplémentaires, le client devra être informé si ceux-ci ne sont pas inclus dans le forfait des services déjà réservés.

## *Résiliation*

Les États membres devront veiller à ce que le voyageur ait le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment **avant le début du forfait**. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il pourra lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables, pour autant que le contrat stipule que de tels frais peuvent être facturés.

## *Bons de voyage*

Lorsqu'un contrat de voyage à forfait est résilié, l'organisateur aura le droit de donner au voyageur le choix d'accepter un bon de voyage d'une valeur au moins égale au montant du remboursement auquel le

voyageur a droit au lieu d'un remboursement. L'organisateur pourra proposer un bon de voyage d'une valeur plus élevée que le droit au remboursement du voyageur. Le voyageur pourra utiliser le bon de voyage pour tout service de voyage proposé par l'organisateur et il pourra l'utiliser en plusieurs fois.

Lorsqu'il propose un bon de voyage au voyageur, et avant que le voyageur ne l'accepte expressément, l'organisateur devra **informer les voyageurs de manière claire et apparente**:

- du fait que le voyageur a droit à un remboursement dans un délai de quatorze jours et qu'il n'est pas tenu d'accepter le bon de voyage;
- de la valeur du bon de voyage;
- du montant du droit au remboursement du voyageur et du fait que ce montant est couvert par la protection contre l'insolvabilité de l'organisateur;
- du fait que le bon de voyage peut être utilisé intégralement ou en partie et qu'il peut être utilisé pour tous les services de voyage proposés par l'organisateur;
- de la durée de validité du bon de voyage;
- du fait que le bon de voyage peut être cédé une fois seulement, et que la cession est gratuite;
- du fait que, si le bon de voyage n'a pas été utilisé à concurrence du montant total du remboursement auquel le voyageur a droit avant la fin de sa durée de validité, le montant restant dudit droit à un remboursement doit être payé au voyageur dans un délai de **14 jours** après la fin de cette durée de validité, sans qu'aucune demande préalable ne soit nécessaire.

Les bons de voyage seront valables pendant une durée maximale de **12 mois** à compter de la date à laquelle le voyageur l'accepte expressément. Cette durée de validité pourra être prolongée une fois seulement, pour une durée maximale de 12 mois, à condition que les deux parties acceptent expressément cette prolongation sur un support durable.

La cession ne sera valable que si le voyageur qui cède le bon de voyage informe l'organisateur, sur un support durable, de la cession et fournit les données à caractère personnel du cessionnaire nécessaires pour que celui-ci puisse utiliser le bon de voyage ou recevoir un remboursement à la fin de la durée de validité du bon de voyage.

### ***Traitement des plaintes et remboursement***

L'organisateur devra être **facilement joignable** par l'intermédiaire des points de contact et être en mesure de répondre efficacement aux demandes soumises par les voyageurs ou en leur nom, et en particulier à celles relatives à la fourniture d'une aide, lorsqu'un voyageur est en difficulté, ou relatives à tout défaut de conformité survenant lors de l'exécution du forfait et aux moyens de recours. L'organisateur devra accuser réception des plaintes dans un délai de **7 jours** à compter de leur réception et fournir une réponse motivée au voyageur, sur un support durable, dans un délai de **60 jours** après la date de la plainte.

### ***Protection contre l'insolvabilité***

Si l'organisateur du voyage fait faillite, les voyageurs devront être remboursés sans retard excessif et, en tout état de cause, **au plus tard 6 mois** après la présentation des documents nécessaires à l'examen de leur demande (9 mois pour les faillites très complexes affectant par exemple des voyageurs de plusieurs États membres).

En cas d'insolvabilité d'un organisateur, les voyageurs devront être informés sans retard excessif de l'insolvabilité de l'organisateur, du nom et des coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité. Chaque État membre devra veiller à ce que les registres en ligne de tous les organisateurs et, le cas échéant, les détaillants établis sur son territoire et couverts par une protection contre l'insolvabilité soient accessibles au public et tenus à jour. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur, il devra demander des éclaircissements à l'État membre d'établissement de cet organisateur.