

Informations de base

2023/0435(COD)

COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Directive

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

Modification Directive 2015/2302 2013/0246(COD)

Subject

4.50 Tourisme






4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur

En attente de la signature de l'acte

Acteurs principaux

Parlement européen	Commission au fond		Rapporteur(e)	Date de nomination
	IMCO	Marché intérieur et protection des consommateurs	AGIUS SALIBA Alex (S&D)	30/09/2024
	Commission au fond précédente		Rapporteur(e) précédent(e)	Date de nomination
	IMCO	Marché intérieur et protection des consommateurs	AGIUS SALIBA Alex (S&D)	08/01/2024
	Commission pour avis		Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	TRAN	Transports et tourisme	OETJEN Jan-Christoph (Renew)	18/11/2024
	JURI	Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
	Commission pour avis précédente		Rapporteur(e) pour avis précédent(e)	Date de nomination
	TRAN	Transports et tourisme	OETJEN Jan-Christoph (Renew)	16/01/2024
	JURI	Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	

Conseil de l'Union européenne		
Commission européenne	DG de la Commission	Commissaire
	Justice et consommateurs	REYNDERS Didier
Comité économique et social européen		

Evénements clés			
Date	Evénement	Référence	Résumé
29/11/2023	Publication de la proposition législative	COM(2023)0905 	Résumé
18/01/2024	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
13/11/2024	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
26/06/2025	Vote en commission, 1ère lecture		
16/07/2025	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A10-0140/2025	
10/09/2025	Débat en plénière		
11/09/2025	Décision du Parlement, 1ère lecture	T10-0195/2025	Résumé
11/09/2025	Résultat du vote au parlement		
11/09/2025	Dossier renvoyé a la commission compétente aux fins de négociations interinstitutionnelles		
27/01/2026	Approbation en commission du texte adopté en négociations interinstitutionnelles de la 1ère lecture	GEDA/A/(2026)000154 PE782.332	
11/03/2026	Débat en plénière		
12/03/2026	Décision du Parlement, 1ère lecture	T10-0085/2026	Résumé
12/03/2026	Résultat du vote au parlement		
30/03/2026	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		

Informations techniques	
Référence de la procédure	2023/0435(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Directive
Modifications et abrogations	Modification Directive 2015/2302 2013/0246(COD)
Base juridique	Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 114
Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen

État de la procédure	En attente de la signature de l'acte
Dossier de la commission	IMCO/10/00297

[Portail de documentation](#)






Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE768.075	25/02/2025	
Amendements déposés en commission		PE771.955	31/03/2025	
Avis de la commission	TRAN	PE767.919	14/04/2025	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A10-0140/2025	16/07/2025	
Texte adopté du Parlement, vote partiel en 1ère lecture /lecture unique		T10-0195/2025	11/09/2025	Résumé
Texte convenu lors de négociations interinstitutionnelles		PE782.332	22/01/2026	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T10-0085/2026	12/03/2026	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Lettre de la Coreper confirmant l'accord interinstitutionnel	GEDA/A/(2026)000154	19/12/2025	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2023)0905 	29/11/2023	Résumé
Document annexé à la procédure	SEC(2023)0540	30/11/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0905 	30/11/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0906 	30/11/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0907 	30/11/2023	
Document annexé à la procédure	SWD(2023)0908 	30/11/2023	

Parlements nationaux

Type de document	Parlement /Chambre	Référence	Date	Résumé
Contribution	CZ_SENATE	COM(2023)0905	18/03/2024	
Contribution	ES_PARLIAMENT	COM(2023)0905	18/03/2024	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES5478/2023	24/04/2024	

Informations complémentaires

Source	Document	Date
Service de recherche du PE	Briefing	13/02/2025
Commission européenne	EUR-Lex	

Réunions avec des représentant(e)s d'intérêts, publiées conformément au règlement intérieur

Rapporteur(e)s, rapporteur(e)s fictifs/fictives et président(e)s des commissions

Transparence				
Nom	Rôle	Commission	Date	Représentant(e)s d'intérêts
LANGENSIEPEN Katrin	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	25/02/2026	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V.
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	05/11/2025	AIDA Cruises Costa Cruises Group
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	04/11/2025	ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU HOTREC, Hotels, Restaurants & Cafés in Europe
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	16/10/2025	Permanent Representation of Denmark
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	15/10/2025	European Commission
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) pour avis	TRAN	15/10/2025	TUI AG
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) pour avis	TRAN	13/10/2025	RDA Internationaler Bustouristik Verband e.V.
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	07/10/2025	Permanent Representation of Denmark
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) pour avis	TRAN	24/09/2025	Deutscher Reiseverband e.V.
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	23/09/2025	Permanent Representation of Denmark
OETJEN Jan-Christoph	Rapporteur(e) pour avis	TRAN	25/08/2025	Deutscher Reiseverband e.V.
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	15/07/2025	Permanent Representation of Denmark
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	23/06/2025	Danish Permanent Representation

AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	23/05/2025	Cabinet of Federal Minister of Consumer affairs of Belgium
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	07/05/2025	European Commission
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	05/05/2025	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	29/04/2025	European Commission
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	28/04/2025	HOTREC, Hotels, Restaurants & Cafés in Europe
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	25/04/2025	European Commission
BRNJAC Nikolina	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	27/03/2025	UITP - International Association of Public Transport
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	24/03/2025	Polish Permanent Representation to the EU
GONÇALVES Sérgio	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	21/03/2025	TUI AG
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	12/03/2025	Insurance Europe
KOKALARI Arba	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	11/03/2025	France Assureurs
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	07/03/2025	Costa Cruises Group
KOKALARI Arba	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	06/03/2025	Svenska Resebranschföreningen
KOKALARI Arba	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	04/03/2025	ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU
GONÇALVES Sérgio	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	28/02/2025	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
BRNJAC Nikolina	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	26/02/2025	CarTrawler
GONÇALVES Sérgio	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	19/02/2025	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
KOKALARI Arba	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	18/02/2025	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
BRNJAC Nikolina	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	17/02/2025	ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU
BRNJAC Nikolina	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	17/02/2025	HOTREC, Hotels, Restaurants & Cafés in Europe
KOKALARI Arba	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	11/02/2025	HOTREC, Hotels, Restaurants & Cafés in Europe Visita
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	07/02/2025	Malta Permanent Representation
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	06/02/2025	EESC EU travel tech ECTAA – The European Travel Agents' and tour Operators' Associations TUI GROUP CER, the Association of European Railways FIA Region I CEOE - Spanish Confederation of Employers' Organisations IAAPA, the global association for the attractions industry

AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	06/02/2025	HOTREC Booking.com Eurotran AEXP CarTrawler Leiterin des VDV-Europabüros IRU WKO - Austrian economic chamber Air France-KLM Group
NÍ MHURCHÚ Cynthia	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	06/02/2025	Car Trawler
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	05/02/2025	EESC
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	05/02/2025	German Permanent Representation
NÍ MHURCHÚ Cynthia	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	05/02/2025	German Federal Ministry for Economic Affairs and Climate Action
BRNJAC Nikolina	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	03/02/2025	BEUC
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	30/01/2025	Expedia Group BEUC MBB OEBB FRANCE ASSUREURS Eurochambres DDG-Advocacy Ryanair
NÍ MHURCHÚ Cynthia	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	30/01/2025	Booking.com B.V. Cruise Lines International Association ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU Expedia Group HOTREC, Hotels, Restaurants & Cafés in Europe International Association of Amusement Parks and Attractions - Europe, Middle East and Africa International Road Transport Union Permanent Delegation to the EU TUI Ryanair BEUC Airbnb
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	29/01/2025	Poland's Vice-Minister of Sport & Tourism responsible for tourism sector in Poland
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	22/01/2025	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
NÍ MHURCHÚ Cynthia	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	13/01/2025	Booking.com B.V.
KOKALARI Arba	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	12/12/2024	Svenska resebranschföreningen
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	10/12/2024	Malta Business Bureau (MBB)
KOKALARI Arba	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	04/12/2024	eu travel tech
GONÇALVES Sérgio	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	03/12/2024	EUROTRAN Conseil
GEDIN Hanna	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	21/11/2024	International Road Transport Union Permanent Delegation to the EU
BRNJAC Nikolina	Rapporteur(e) fictif/fictive pour avis	TRAN	23/10/2024	Expedia Group

KOKALARI Arba	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	03/10/2024	HOTREC, Hotels, Restaurants & Cafés in Europe Visita
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	24/09/2024	meeting with Latvian PermRep
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	17/09/2024	EU travel Tech
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	11/09/2024	CarTrawler
CHARANZOVÁ Dita	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	16/02/2024	ECTAA, Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU
CHARANZOVÁ Dita	Rapporteur(e) fictif/fictive	IMCO	14/02/2024	BEUC
AGIUS SALIBA Alex	Rapporteur(e)	IMCO	13/02/2024	Holtrec

Autres membres

Transparence		
Nom	Date	Représentant(e)s d'intérêts
WALSMANN Marion	13/10/2025	RDA Internationaler Bustouristik Verband e.V.
MANIATIS Yannis	22/05/2025	Hotrec
ARIAS ECHEVERRÍA Pablo	14/05/2025	CONFEDERACION ESPAÑOLA DE AGENCIAS DE VIAJES
MARAN Pierfrancesco	24/04/2025	Confartigianato Imprese
MARAN Pierfrancesco	24/04/2025	Confesercenti
MARAN Pierfrancesco	24/04/2025	Confederazione Generale dell'Industria Italiana
ANGEL Marc	19/03/2025	Booking.com B.V.
BORZAN Biljana	12/03/2025	BEUC
KIRCHER Sophia	19/02/2025	Wirtschaftskammer Österreich
AGIUS Peter	17/02/2025	BEUC
KONEČNÁ Kateřina	06/02/2025	European Passengers' Federation
BERENDSEN Tom	30/01/2025	Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen
KIRCHER Sophia	27/01/2025	Expedia Group
MARZÀ IBÁÑEZ Vicent	22/01/2025	Eurtran
DANIELSSON Johan	10/12/2024	TUI AG
MARTÍN FRÍAS Jorge	27/11/2024	CEAV
KIRCHER Sophia	22/10/2024	European Travel Agents' and Tour Operators' Association
KIRCHER Sophia	09/10/2024	Airbnb Ireland UC
KIRCHER Sophia	18/09/2024	TUI AG

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

OBJECTIF : modifier la directive (UE) 2015/2302 afin de rendre la protection des voyageurs plus efficace et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire et sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées a modernisé le cadre juridique des voyages à forfait à la lumière de l'évolution du marché et de la technologie. Cette directive visait à couvrir les nouvelles manières de réserver des services de voyage qui étaient apparues, y compris les combinaisons personnalisées de services de voyage, qui n'étaient pas couvertes par la directive 90/314/CEE du Conseil concernant les voyages, vacances et circuits à forfait ou qui se trouvaient dans une zone grise juridique, et renforçait les droits des voyageurs à différents égards.

Si, dans l'ensemble, la directive (UE) 2015/2302 a bien fonctionné, plusieurs défis sont apparus depuis le début de son application le 1er juillet 2018. La pandémie de COVID-19 et les mesures gouvernementales connexes ont eu un impact significatif à la fois sur l'industrie du voyage et sur les voyageurs et ont mis en évidence certaines faiblesses dans les modèles commerciaux en vigueur et ont montré que des dispositions spécifiques de la directive pourraient être clarifiées.

CONTENU : la proposition de directive vise à modifier la directive (UE) 2015/2302 afin de **rendre la protection des voyageurs plus efficace** et de simplifier et clarifier certains aspects de la directive. Elle vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en ce qui concerne les voyages à forfait et à la réalisation d'un niveau de protection des consommateurs élevé et aussi uniforme que possible dans ce secteur.

Les dispositions spécifiques de la proposition concernent les points suivants :

Définitions

La définition d'un forfait est adaptée pour refléter le fait que, lorsque des services sont achetés auprès de professionnels distincts par le biais de processus de réservation en ligne, ils sont considérés comme un forfait **lorsque les données personnelles du voyageur sont transférées d'un professionnel à un autre**. Les réservations de différents types de services de voyage pour le même voyage ou le même séjour dans un même point de vente dans un court laps de temps sont considérées comme des forfaits de la même manière que les réservations de différents types de services de voyage pour le même voyage ou le même séjour dans un même point de vente où les services sont sélectionnés avant que le voyageur ne conclue le premier contrat.

La directive révisée précise également que la combinaison d'un ou de plusieurs types de services liés au transport, à l'hébergement ou à la location de voitures avec un ou plusieurs autres services touristiques qui ne représentent **pas plus de 25%** de la valeur de la combinaison et qui ne font pas l'objet d'une publicité et ne constituent pas une caractéristique essentielle de la combinaison, ne constitue pas un forfait.

En outre, la définition de prestation de voyage liée est également simplifiée et clarifiée.

Résiliation du contrat avant le début d'un forfait

La proposition précise que ce droit s'applique en cas de **circonstances inévitables et extraordinaires** survenant sur le lieu de destination du voyage ou dans ses environs immédiats, ou affectant le voyage vers la destination, mais aussi sur les lieux de résidence ou de départ, affectant dans tous les cas de manière significative l'exécution du voyage à forfait.

Les contrats pourraient être résiliés lorsqu'on peut raisonnablement s'attendre à ce que l'exécution du contrat de voyage à forfait soit affectée de manière significative par des circonstances inévitables et extraordinaires.

La proposition précise également que les **avertissements officiels aux voyageurs** émis par les autorités ou les restrictions sérieuses concernant la destination du voyage ou après le retour sont des éléments importants pour évaluer si des circonstances inévitables et extraordinaires sont apparues et affectent de manière significative l'exécution d'un voyage à forfait.

Remboursements

En ce qui concerne les remboursements, il existe une chaîne entre les prestataires de services, les organisateurs de forfaits et les voyageurs. Les voyageurs conserveront le droit à un remboursement dans un **délai de 14 jours**, qui sera facilité par le fait que les organisateurs de voyages à forfait, dont la plupart sont des petites et moyennes entreprises (PME), auront droit à un remboursement de la part des prestataires de services dans un délai de 7 jours. L'obtention d'un remboursement dans un délai d'une semaine leur permettra, à leur tour, de rembourser leurs clients dans un délai total de deux semaines.

Bons à valoir

La proposition prévoit que lorsqu'un contrat est résilié, les organisateurs pourront remettre aux voyageurs des bons à valoir au lieu d'un remboursement en espèces, mais qu'avant de les accepter, **le voyageur devra être informé qu'il n'est pas obligé d'accepter le bon**. Ces bons doivent être valables pendant 12 mois et leur durée peut être prolongée une fois avec l'accord des deux parties. Leur valeur doit être au moins égale au montant du remboursement. Ils doivent être transférables et couverts par une protection contre l'insolvabilité.

Paiements

La proposition comprend un nouvel article sur les paiements qui prévoit qu'en principe, **les acomptes ne peuvent pas dépasser 25% du prix du forfait** et que les organisateurs ne peuvent demander le paiement de la totalité de la somme que **28 jours au maximum** avant le début du voyage à forfait.

Toutefois, des acomptes plus élevés peuvent être demandés lorsque cela est nécessaire pour assurer l'organisation et la réalisation du forfait. Cette disposition ne s'applique pas aux forfaits réservés moins de 28 jours avant le début du forfait et aux coffrets-cadeaux pour les voyages à forfait.

Des informations plus claires

Les vacanciers recevront des informations claires sur la question de savoir si une combinaison de services de voyage constitue un forfait, qui est responsable en cas de problème et quels sont leurs droits en tant que voyageurs à forfait.

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

2023/0435(COD) - 11/09/2025 - Texte adopté du Parlement, vote partiel en 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 535 voix pour, 36 contre et 47 abstentions, des **amendements** à 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.

La question a été renvoyée à la commission compétente pour négociations interinstitutionnelles.

La directive proposée s'appliquerait aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs.

Les principaux amendements adoptés en plénière sont les suivants :

Montant des préparations

Les députés ont abandonné la proposition visant à limiter les paiements anticipés effectués par les clients aux opérateurs de voyages. Il est proposé que les États membres puissent, conformément aux dispositions nationales, introduire des limitations aux préparations.

Frais de résiliation

Dans les informations précontractuelles fournies au voyageur, l'organisateur devrait préciser clairement le montant spécifique des frais de résiliation standard ou la méthode utilisée pour les calculer. Les frais de résiliation standard doivent être appropriés et justifiables, et ils doivent tenir compte, par exemple, de la date de résiliation avant le début du forfait, des économies de coûts escomptées et des revenus éventuels du fait de la remise à disposition des services de voyage concernés.

Motifs d'annulation de voyage

Les règles mises à jour clarifieraient les conditions d'annulation d'un voyage. Si des circonstances inévitables ou extraordinaires surviennent à la destination du voyage ou au point de départ avant un voyage, ou affectent le voyage, les voyageurs devraient pouvoir annuler leurs voyages sans pénalité et bénéficier d'un remboursement complet.

La question de savoir si une annulation est justifiable doit être évaluée au cas par cas. Cependant, les députés estiment que tout **avertissement officiel de voyage émis jusqu'à 28 jours avant le départ prévu** doit constituer un élément important à prendre en compte.

La définition de «circonstances exceptionnelles et inévitables» couvre les guerres ou les conflits, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, des risques majeurs pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou des catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat de voyage à forfait.

Règles relatives aux bons à valoir

Les États membres devront veiller à ce que, lorsqu'un contrat est résilié, l'organisateur puisse donner au voyageur le choix d'accepter un bon à valoir pouvant être utilisé pour un forfait futur au lieu d'un remboursement. L'organisateur pourrait proposer un bon d'une valeur plus élevée que le droit au remboursement du voyageur.

Avant d'émettre un bon à valoir, l'organisateur devrait toujours solliciter le **consentement explicite** du voyageur. Le voyageur devrait être informé i) de la valeur du bon à valoir; ii) du fait que le bon à valoir peut être utilisé intégralement ou en partie et pour tous les services de voyage proposés par l'organisateur; iii) du fait que le bon à valoir peut être transféré une fois, et ce gratuitement, iv) de la durée de validité du bon à valoir et des droits des voyageurs en ce qui concerne les bons à valoir, et du fait que ceux-ci ne changeront pas pendant la période de validité du bon.

L'organisateur devrait proposer aux voyageurs qui optent pour un bon à valoir une **solution de substitution** correspondant au moins à un choix de services de voyage qui leur convient. En outre, ces voyageurs seront prioritaires au moment de choisir des services de voyage. Les voyageurs auront le droit de demander un remboursement après la fin de la durée de validité du bon à valoir.

Les bons à valoir seraient utilisables **pour tous les services de voyage** proposés par l'organisateur. Les voyageurs seraient libres d'utiliser lesdits bons pour un ou plusieurs services proposés par les organisateurs, en plusieurs fois et à différentes occasions. Si le bon à valoir est partiellement utilisé, l'organisateur devrait procéder au remboursement du montant restant dès que possible et **au plus tard dans les 14 jours** après son utilisation partielle, sans que le voyageur doive en faire la demande préalablement.

Les bons à valoir seraient transférables à un autre voyageur **une seule fois sans frais** supplémentaires. Le voyageur devrait informer par écrit l'organisateur de la cession du bon à valoir et lui fournir les données à caractère personnel du cessionnaire qui sont nécessaires pour utiliser le bon ou recevoir un remboursement à l'expiration de sa durée de validité.

Protection contre l'insolvabilité

Les États membres devraient veiller à ce que, lorsqu'un organisateur devient insolvable, les voyageurs soient informés sans retard excessif et par des canaux de communication appropriés, au moins en ce qui concerne les éléments suivants:

- l'insolvabilité de l'organisateur;
- le nom et les coordonnées de l'entité responsable de la protection contre l'insolvabilité; et
- leurs droits concernant les forfaits déjà commencés ou pouvant encore être exécutés.

Le remboursement des paiements affectés par l'insolvabilité de l'organisateur devrait être effectué sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande et **au plus tard six mois** après que le voyageur a présenté les documents nécessaires à l'examen de la demande.

Traitement des plaintes

Chaque organisateur et chaque détaillant devrait établir un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations visés par la directive. Ils devront communiquer aux voyageurs et aux consommateurs leurs coordonnées et les informer de la ou des langues de travail en même temps que des documents à fournir avant le début du forfait.

Sanctions

Le montant maximal des amendes devrait représenter au moins **4%** du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

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.