

CORONAVIRUS (COVID-19) : COMMENT OBTENIR LE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ DE VOTRE VOYAGE ANNULÉ ?

Modalités de saisine de la commission chargée de traiter les demandes de remboursements anticipés

Date de publication : **10/05/2021** - Loisirs/tourisme



La crise sanitaire a contraint les agences de voyages à annuler les voyages à forfait souscrits (ex : réservation de vol + hébergement).

L'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020, prise par le gouvernement, a permis aux agences de voyages de proposer de manière exceptionnelle des avoirs valables 18 mois à la place des remboursements habituellement prévus par le cadre juridique général (article L. 211-14 du code du tourisme).

Toutefois, une commission a été mise en place afin de traiter les demandes de remboursement anticipé des voyageurs rencontrant des difficultés financières.

- 1 - Quel est le rôle de la commission qui traite des demandes de remboursement anticipé ?
- 2 - Quels sont les voyages concernés par la demande de remboursement anticipé ?
- 3 - Quels sont les voyageurs concernés par la demande de remboursement anticipé ?
- 4 - Comment saisir la commission qui traite des demandes de remboursement anticipé ?

1 - Quel est le rôle de la commission qui traite des demandes de remboursement anticipé ?

Les dispositions spéciales de l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 autorisant les agences de voyages à émettre des avoirs à la place de remboursements, sont applicables aux contrats résolus (annulés) entre le 1er mars et le 15 septembre 2020.

A noter

Pour obtenir plus d'informations sur l'ordonnance concernant les avoirs, consultez notre article "**Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés**".

Une commission a été créée afin de venir en aide aux voyageurs rencontrant des difficultés financières et souhaitant un remboursement anticipé à la place d'un avoir.

Elle est composée de deux représentants du monde consommériste (le Centre européen des consommateurs et l'association de consommateurs l'ORGEKO Grand Paris) et de deux représentants des professionnels (Les Entreprises du Voyage et le Syndicat des Entreprises du Tour operating). La Médiation du Tourisme et Voyage (MTV) s'assure de la gestion technique des réclamations.

2 - Quels sont les voyages concernés par la demande de remboursement anticipé ?

La commission traite les demandes de remboursement anticipés concernant :

- **les voyages à forfait** (ex : réservation de vol + hébergement) ou un **service de voyages autre qu'un transport sec** (ex : hébergement, location de voiture, concerts, visites guidées?) auprès d'un professionnel du tourisme français (physique, c'est-à-dire en agence, ou en ligne),
- dont le séjour a été résolu (annulé) entre **le 1er mars et le 15 septembre 2020** du fait des conséquences de la crise du covid-19,
- ayant **reçu un avoir** correspondant aux fonds versés au professionnel du tourisme,
- n'ayant **pas encore utilisé cet avoir** pour l'achat d'un nouveau séjour ou d'une prestation de service de voyage.

Attention

Les vols secs ne sont pas concernés par les dispositions spéciales de l'ordonnance. Le règlement européen n° 261/2004 s'applique ; **le voyageur est en droit d'exiger un remboursement.**

3 - Quels sont les voyageurs concernés par la demande de remboursement anticipé ?

Les personnes saisissant la commission paritaire doivent, en plus des conditions citées au point 2, justifier d'au moins une des conditions suivantes :

- dégradation de la situation financière,
- mutation professionnelle à l'étranger,
- maternité avec avis médical d'interdiction de voyager,
- décès de l'un des participants,
- Risque lié à la dégradation de son état de santé.

4 - Comment saisir la commission qui traite des demandes de remboursement anticipé ?

Elle peut être saisie depuis le 31 août 2020, dans le cadre d'un voyage à forfait résolu (annulé) entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 du fait des conséquences de la crise du covid-19, via le formulaire dédié suivant :

<http://bit.ly/Formulaire-Commission-remboursement-avoirs-covid>.

La commission indique avoir pour objectif de traiter les dossiers reçus **au plus tard 3 semaines après la saisine du consommateur**. Le professionnel qui a délivré un avoir et le consommateur sont directement tenus informés de la décision de l'avis de la commission.

Pour en savoir plus sur les modalités de saisine et les délais de réponse de la commission, consultez [l'article du site des Entreprises du Voyage](#).

A noter

Pour en savoir plus sur les résultats de l'activité de la commission, consultez l'article de l'INC : ["Le Médiateur du Tourisme et du Voyage a présenté le rapport d'activité 2020"](#)

POUR EN SAVOIR PLUS :

- > Article INC "Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés"
- > Article INC "Coronavirus (Covid-19) : Quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?"
- > Article INC "Le Médiateur du Tourisme et du Voyage a présenté le rapport d'activité 2020"
- > Fiche pratique INC "Voyage à forfait, prestation de voyage liée : quels sont vos droits ?"
- > Fiche pratique INC "Voyager en avion : vos droits"

Samia M'HAMDI
Juriste à l'Institut national de la consommation

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-comment-obtenir-le-remboursement-anticipe-de-votre-voyage-annule>

CORONAVIRUS (COVID-19) : DES AVOIRS POUR LES VOYAGES ET SÉJOURS ANNULÉS

Pour les voyages résolus entre le 1er mars et le 15 septembre 2020

Date de publication : 21/09/2020



Votre voyage ou séjour est annulé en raison des mesures de confinement prises par le gouvernement à la suite de l'épidémie du coronavirus (Covid-19). Avez-vous encore droit au remboursement de votre voyage ou séjour ?
[actualisé le 21/09/2020]

L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 prise par le gouvernement vient limiter, à titre provisoire, le droit au remboursement en accordant aux agences de voyages la possibilité de proposer des avoirs.

- 1 - Pourquoi limiter le droit au remboursement des voyageurs ?
- 2 - Quels sont les voyages et séjours concernés par l'ordonnance ?
- 3 - Quelles sont les modifications apportées par l'ordonnance en cas d'annulation de voyages ?
- 4 - Comment le mécanisme de l'avoir est-il mis en place en cas d'annulation de voyages ?
- 5 - Comment s'organise la proposition de nouvelles prestations ?
- 5-1 - Que se passe-t-il si le prix de la nouvelle prestation diffère de celui du contrat résolu ?
- 5-2 - Que se passe-t-il si aucune prestation n'a été conclue durant les dix-huit mois ?

Attention

Les dispositions spéciales de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 applicables aux contrats résolus (annulés) entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 prennent fin.

Le cadre juridique général s'applique de nouveau pour les voyages à forfaits et les séjours résolus après le 15 septembre 2020.

> Pour en savoir plus, reportez-vous aux articles suivants :

- Coronavirus (Covid-19) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?
- Article de 60 millions de consommateurs "Voyages annulés : la fin des avoirs de 18 mois imposés"

A noter

La fiche INC ci-dessous concerne uniquement les voyages et séjours **résolus entre le 1er mars et le 15 septembre 2020**.

1 - Pourquoi limiter le droit au remboursement des voyageurs ?

L'évolution de l'épidémie du coronavirus (covid-19) étant croissante, le gouvernement a pris, **le 17 mars 2020**, des mesures de restrictions des déplacements (fermeture des frontières, fermeture d'établissements, interdiction de déplacements sauf nécessité, ?). Ces mesures ont entraîné une annulation importante des voyages et séjours à l'étranger et sur le territoire français.

En principe les annulations de voyages à forfait par l'agence de voyage ou le voyageur entraînent la résolution (l'annulation) du contrat et le remboursement (article L. 211-14 II et III, 2° du code du tourisme).

De plus, les contrats de services touristiques ne constituant pas des voyages à forfait (ex. réservation d'hôtels, de camping, ?) peuvent être éventuellement reportés ou résolus sur le fondement de la force majeure (article 1218 alinéa 2 du code civil).

Le gouvernement a pris l'**ordonnance n° 2020-235 datée du 25 mars 2020** afin de permettre aux professionnels du tourisme de **déroger à ces dispositions**, afin d'éviter que ces derniers ne se retrouvent en procédure collective (faillite).

Ladite ordonnance se fonde sur l'article 11 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, qui autorise le gouvernement à prendre des mesures pouvant déroger aux dispositions s'appliquant aux contrats de vente de voyages et de séjours. Elle a pour objectif de permettre aux professionnels de **proposer des avoirs à la place de remboursements**.

Pour en savoir plus :

> Article de "60 millions de consommateurs" "Coronavirus : Des voyages reportés plutôt que remboursés ?"

2 - Quels sont les voyages et séjours concernés par l'ordonnance ?

L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 est relative aux conditions financières de résolution (annulation) de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.

Elle s'applique aux contrats dont la résolution (annulation) est notifiée par le consommateur, le professionnel ou l'association de **consommateurs** (ex. association organisant des colonies de vacances) **entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus** (article 1er, I de l'ordonnance).

Les contrats concernés sont :

- **Les voyages à forfait** (ex. réservation de vol + hébergement) résolus (annulés) par le professionnel ou le voyageur, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (article L. 211-14 II et III, 2° du code du tourisme).

Constitue un voyage à forfaits, selon l'article L. 211-2 du code du tourisme :

- la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ?),
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple),
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Voyage à forfait

Combinaison d'au moins 2 services différents :



+ de 24h
ou nuitée



Prix
tout compris

©INC

- **Les contrats portant sur les services de voyage** suivants, vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes (article L. 211-2 I, 2°, 3° et 4° du code du tourisme) :

- hébergement,
- location de voiture,
- tout autre service touristique qui ne fait pas partie d'un service de voyage (ex. visites guidées, concerts, manifestations sportives, ...).

- **Les contrats portant sur les services d'hébergement ou tout autre service touristique qui ne fait pas partie d'un service de voyage, vendus par les associations** produisant elles-mêmes ces services. Par exemple, des associations organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif mentionnés à l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles.

A noter

L'ordonnance ne s'applique pas aux réservations de vols secs en matière de transport aérien. Le règlement européen n° 261/2004 s'applique. La compagnie aérienne qui a annulé son vol doit vous rembourser. Toutefois depuis le 13 mai, la Commission européenne autorise la compagnie à vous proposer un **avoir valable 12 mois** "sous réserve que le passager ou le voyageur l'accepte volontairement". L'avoir est remboursable à l'issue de ce délai s'il n'a pas été utilisé. Cet avoir s'applique pour les vols annulés depuis le **1er mars** en raison du covid-19. Vous pouvez refuser l'avoir et préférer un remboursement.

Pour en savoir plus :

> Article INC "[Coronavirus \(covid-19\) : Quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?](#)"

> Fiche pratique INC "[Voyager en avion : vos droits](#)"

3 - Quelles sont les modifications apportées par l'ordonnance en cas d'annulation de voyages ?

Concernant les **voyages à forfaits**, le voyageur pouvait s'appuyer sur l'article L. 211-14 du code du tourisme pour demander la résolution (annulation) de son contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et demander le remboursement intégral des paiements effectués. Désormais, le professionnel pourra proposer un **avoir à la place un remboursement**.

Concernant les autres **contrats de services touristiques** (ex. réservation d'un hébergement, location de voiture, ?), les séjours pouvaient potentiellement être reportés ou résolus sur le fondement de la force majeure (article 1218 du code civil). Désormais, le professionnel pourra proposer un **avoir à la place d'un remboursement**.

4 - Comment le mécanisme de l'avoir est-il mis en place en cas d'annulation de voyages ?

Le **montant de l'avoir** doit être égal à celui de l'**intégralité des paiements effectués** au titre du contrat initial qui a été résolu (annulé).

Le professionnel proposant l'avoir doit **en informer** le voyageur sur un **support durable** (ex. courrier écrit, mail, ?) **au plus tard 30 jours après la résolution** (annulation).

A noter

Si le contrat a été **résolu avant le 26 mars 2020** (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance du 25 mars 2020), l'information est notifiée au voyageur **au plus tard 30 jours après cette date d'entrée en vigueur** ; soit au plus tard le 25 avril 2020.

Les informations devant figurer dans cet écrit sont : le **montant de l'avoir**, les conditions de **délai et de durée de validité de l'avoir (18 mois** à compter de sa notification).

A noter que les dispositions de l'article L. 211-18 du code du tourisme concernant les voyages à forfait (**garantie financière** des professionnels permettant de garantir les voyageurs en cas d'insolvabilité ou de "faillite" de l'agence de voyage) **demeurent applicables pour l'avoir et la nouvelle prestation.**

5 - Comment s'organise la proposition de nouvelles prestations ?

Les professionnels doivent proposer un **nouveau contrat** qui doit répondre aux conditions suivantes :

- la prestation doit être **identique ou équivalente** à la prestation prévue par le contrat résolu,
- le prix ne **doit pas être supérieur** à celui de la prestation qui était prévue par le contrat résolu (annulé),
- le voyageur **ne paie pas de majoration tarifaire** autre que, le cas échéant, celle que le contrat résolu prévoyait.

La nouvelle prestation doit être proposée **au plus tard dans un délai de trois mois** à compter de la notification de la résolution du contrat. La proposition est valable **dix-huit mois.**

A noter

L'agence de voyage ne peut exiger des **frais de gestion** (frais de dossier) lorsque l'annulation est du fait de l'agence de voyages.

5.1 - Que se passe-t-il si le prix de la nouvelle prestation diffère de celui du contrat résolu ?

Si la nouvelle prestation qui vous intéresse coûte plus cher ou moins cher que la prestation initiale du contrat résolu, le prix à acquitter tient compte de l'avoir.

En cas de prestation de qualité et de prix **supérieurs**, vous devrez payer une **somme complémentaire.**

En cas de prestation différente d'un montant **inférieur** au montant de l'avoir, vous pourrez **conserver le solde de l'avoir** qui pourra être **utilisable** jusqu'au terme de sa période de validité.

5.2 - Que se passe-t-il si aucune prestation n'a été conclue durant les dix-huit mois ?

Si aucun contrat n'a été conclu durant les dix-mois de validité de l'avoir, le professionnel ou l'association, doit vous **rembourser l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu.** Ou, le cas échéant, le **solde de l'avoir restant.**

Pour les voyages à forfaits, le remboursement s'effectue sur le fondement de la responsabilité des agences de voyage et tour-opérateurs (article L. 211-14 II et III, 2° du code du tourisme).

Pour les autres contrats de service (ex. transport, hébergement), le remboursement s'effectue sur le fondement de la force majeure et de l'inexécution contractuelle (articles 1218 alinéa 2 et 1229 du code civil).

Image not found

http://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAACAAADCUymGAAACbEIEQVRYhe2

En juillet 2020, la Commission européenne a mis en demeure la France, et d'autres pays européens, de respecter les dispositions de la [directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait](#) en rappelant que l'avis ne pouvait être imposé au consommateur. L'instance avait émis, en mai dernier, une [recommandation](#) préconisant de privilégier le remboursement. La France dispose d'un délai de deux mois pour répondre à la Commission européenne.

En outre, les associations de consommateurs UFC-Que Choisir et la CLCV ont déposé, en juillet 2020, un recours en référé devant le Conseil d'Etat contre l'ordonnance n°[2020-315](#) du 25 mars 2020, pour permettre aux consommateurs dont le voyage a été annulé de pouvoir bénéficier du droit de choisir le remboursement immédiat.

==> [Mise à jour] Le recours en référé a été rejeté par le Conseil d'Etat, dans une ordonnance du 17 juillet, le juge ayant estimé que "la condition d'urgence" n'était "pas remplie". Le Conseil d'Etat demeure compétent pour trancher le fond de la requête et rendra sa décision dans les prochains mois.

POUR EN SAVOIR PLUS :

> [Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020](#) relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.

> [Rapport au Président de la République](#) relatif à l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.

> Article INC "[Coronavirus \(Covid-19\) : Quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?](#)"

> Fiche pratique INC "[Voyage à forfait, prestation de voyage liée : quels sont vos droits ?](#)"

> Fiche pratique INC "[Voyager en avion : vos droits](#)"

> [Lire la transcription](#)

Samia M'HAMDI
Juriste à l'Institut national de la consommation

Restez connecté

Nos alertes

Envie de recevoir **chaque jour**, les informations de l'Institut national de la consommation : fiches pratiques, actualités, dossiers, lettres types, vidéos Consomag...

 S'inscrire

Restez connecté



Nos newsletters

Envie de recevoir **2 fois par mois**, les informations de l'Institut national de la consommation : fiches pratiques, actualités, dossiers, lettres types, vidéos Consomag, outils et activités pédagogiques... .

 S'inscrire

URL source: <http://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-des-avoirs-pour-les-voyages-et-sejours-annules>

CORONAVIRUS (COVID-19) : QUELS SONT VOS DROITS EN CAS D'ANNULATION D'UN VOYAGE ?

Date de publication : 10/05/2021 - Loisirs/tourisme

Votre voyage ou séjour est annulé en raison des mesures de confinement prises par le gouvernement à la suite de l'épidémie du coronavirus (Covid-19). Report, annulation, remboursement, avoir, ... quels sont vos droits face à l'épidémie du coronavirus (Covid-19) ?



Le coronavirus (Covid-19) est un virus apparu à Wuhan (Chine) fin décembre 2019. L'évolution de l'épidémie étant croissante, le gouvernement a pris, **le 17 mars 2020**, des mesures de restrictions des déplacements (fermeture des frontières, fermeture d'établissements, interdiction de déplacements sauf nécessité, ?). Ces mesures ont entraîné une annulation importante des voyages et séjours à l'étranger et sur le territoire français.

Quels sont vos droits en cas d'annulation de votre vol par la compagnie aérienne ? Pouvez-vous demander l'annulation ou le report de votre voyage ou séjour ?

- 1 - Vous avez réservé un billet d'avion seul (vol sec)
 - 1.1 - La compagnie aérienne annule votre vol
 - 1.2 - Vous souhaitez annuler ou reporter votre vol
- 2 - Vous avez réservé un voyage à forfait (vol + hébergement)
 - 2.1 - L'agence de voyage annule votre voyage
 - 2.2 - Vous souhaitez annuler votre voyage
- 3 - Vous êtes confinés dans un pays étranger. Quels sont vos droits ?
- 4 - Vous avez réservé un hôtel
- 5 - Vous avez réservé un train
- 6 - Que faire en cas de litiges ?

1 - Vous avez réservé un billet d'avion seul (vol sec)

Ce paragraphe s'applique à la situation suivante : vous avez acheté **un billet d'avion seul** (vol non combiné à un hébergement ou à un autre service touristique) sur Internet ou directement en agence de voyage.

1.1 - La compagnie aérienne annule votre vol

Vous aviez prévu de partir à l'étranger. Or la compagnie aérienne a décidé d'annuler votre vol à la suite du covid-19.

Vous avez le droit de demander le **remboursement** de votre vol annulé.

Depuis le 13 mai 2020, la Commission européenne autorise la compagnie à proposer un **avoir valable 12 mois** "sous réserve que le passager ou le voyageur l'accepte volontairement". L'avoir est remboursable à l'issue de ce délai s'il n'a pas été utilisé. Cet avoir s'applique pour les vols annulés depuis le **1er mars 2020** en raison du covid-19. Vous pouvez refuser l'avoir et préférer un remboursement.

Toutefois, vous n'aurez pas droit à une indemnité forfaitaire au sens de l'article 5 du règlement européen n° 261/2004 car l'annulation est due à une **circonstance extraordinaire**.

Une circonstance extraordinaire peut se produire, par exemple, en cas d'instabilité politique, de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, de risques liés à la sécurité, de défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol, ainsi que de grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif (considérant 14 du règlement européen n° 261/2004).

L'annulation de vols **par la compagnie aérienne** vers des pays dans lesquels circule le covid-19 constitue une circonstance extraordinaire.

1.2 - Vous souhaitez annuler ou reporter votre vol

En général, l'annulation de vol se fera **à vos frais** et vous ne serez pas remboursé.

Il est recommandé au voyageur de vérifier si le voyage peut ou non être effectivement réalisé, en vérifiant les dates du voyage, le lieu de départ et le lieu de séjour. En se rendant par exemple sur le site du ministère des Affaires étrangères afin de vérifier les zones déconseillées par le Quai d'Orsay. Ces informations sont toutefois **données à titre informatif** et un pays déconseillé par le Quai d'Orsay n'exclut pas le paiement de frais en cas de voyage annulé par le voyageur.

Si vous souhaitez annuler votre vol vers un pays déconseillé par le ministère des Affaires étrangères, **renseignez-vous sur les mesures prises par les compagnies aériennes**. Certaines compagnies aériennes peuvent faire un geste commercial en acceptant l'annulation et/ou le report de vol.

Notre conseil

Pour savoir si vous pouvez reporter votre vol ou l'annuler en obtenant un remboursement, reportez-vous aux **conditions générales de vente** de votre compagnie aérienne. Adressez-vous directement à la compagnie aérienne ou à l'agence de voyage.

Dans tous les cas, vous aurez droit au **remboursement des taxes aéroportuaires** suivantes :

- taxes d'aéroport (QW),
- redevance passager (QX).

Il vous revient d'en faire la demande.

A noter

Elle est gratuite si vous la faites en ligne ; sur le site de la compagnie aérienne par exemple.

Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception à la compagnie aérienne. Des frais de dossiers peuvent ici s'appliquer mais ils ne peuvent excéder 20 % du remboursement. Vous pouvez utiliser notre modèle de lettre (article L. 224-66 du code de la consommation).

Si vous avez souscrit une **assurance voyage**, pensez à vérifier, dans les conditions contractuelles, si les épidémies sont couvertes. Il est rare cependant que celles-ci soient couvertes par les assurances voyage.

Certaines assurances proposent de couvrir le risque "Covid", pensez à vérifier les risques couverts et les risques exclus dans les conditions contractuelles.

Vous pouvez également vérifier les documents de votre **assurance carte bancaire**. Mais là encore, il est rare que les épidémies soient couvertes par ces assurances.

2 - Vous avez réservé un voyage à forfait (vol + hébergement)

Constitue un voyage à forfaits, selon l'article L. 211-2 du code du tourisme :

- la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ?),
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple),
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.



2.1 - L'agence de voyage annule votre voyage

Vous avez réservé un voyage à forfait et l'agence de voyage annule votre séjour en raison de l'épidémie du covid-19.

✓ Attention

Pour les contrats dont la résolution (annulation) est notifiée entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020, l'agence de voyage peut vous proposer **un avoir à la place d'un remboursement**. Cela fait suite à la prise, par le gouvernement, de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020.

> Pour en savoir plus, consultez l'article de l'INC "**Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés**".

- L'agence de voyage qui annule un séjour en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables doit vous **notifier la résolution (annulation) du contrat** dans les meilleurs délais, avant le début du voyage ou du séjour.
- De plus, l'agence de voyage doit vous **rembourser intégralement des paiements effectués** dans les 14 jours. Toutefois, elle n'est pas tenue de vous verser une indemnisation supplémentaire (ex. dommages-intérêts en cas de préjudice) (article L. 211-14, III, 2° du code du tourisme).

Notre conseil

Si, dans le cadre d'un voyage à forfait, la compagnie aérienne annule votre vol, **votre agence de voyage doit vous recontacter** pour vous proposer par exemple une modification gratuite ou un report de votre séjour. A défaut, vous devez vous adresser directement à votre agence de voyage.

2.2 - Vous souhaitez annuler votre voyage



Pour les contrats dont la résolution (annulation) est notifiée entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020, l'agence de voyage peut vous proposer **un avoir à la place d'un remboursement**. Cela fait suite à la prise, par le gouvernement, de [l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020](#).

> Pour en savoir plus, consultez l'article de l'INC "[Coronavirus \(Covid-19\) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés](#)".

Vous avez réservé un voyage à forfait (vol + hébergement) dans un pays étranger et vous souhaitez annuler votre séjour en raison de l'épidémie du covid-19.

L'article [L. 211-14, II](#) du code du tourisme précise :

Vous avez la possibilité de **résoudre (annuler) votre contrat** sans payer de frais de résolution si :

- des **circonstances exceptionnelles et inévitables** (ex. intempéries, épidémie, ?) surviennent **au lieu de destination ou à proximité de celui-ci**,
- et ont **des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination**. (ex. vous avez réservé un voyage en Egypte comprenant une visite guidée qui ne peut être assurée).

De plus, l'agence de voyage doit vous **rembourser intégralement les paiements effectués** dans les 14 jours. Toutefois, elle n'est pas tenue de vous verser une indemnisation supplémentaire (ex. dommages-intérêts en cas de préjudice).

A noter

Et si vous souhaitez annuler un voyage ou un séjour dans une zone à proximité immédiate ?

Par exemple, craignant pour votre santé, vous souhaitez **annuler votre voyage prévu dans un pays non touché par le virus** mais frontalier d'un pays où le virus circule et dont le voyage est déconseillé par le [ministère des Affaires étrangères](#) :

- Le code du tourisme précise que le voyage peut être annulé en cas de **circonstances exceptionnelles et inévitables** (ex. intempéries, épidémie, ?) survenant **au lieu de destination ou à proximité de celui-ci**. Toutefois, l'expression "à proximité immédiate de celui-ci" n'est pas encore définie juridiquement.
- Si le voyage est maintenu par l'agence de voyage car elle est en mesure d'assurer les prestations (frontières aériennes ouvertes, prestations assurées sur place, ...), **la simple peur de voyager ne peut constituer une circonstance exceptionnelle et inévitable** permettant l'exonération de frais d'annulation du voyage. L'agence de voyage examinera donc les demandes **au cas par cas** et déterminera si elles sont raisonnables à la date demandée.

A noter

Le Médiateur du Tourisme et du Voyage, a établi une **grille juridique permettant d'apprécier l'existence ou non d'une circonstance exceptionnelle et inévitable** selon la nature de l'évènement invoqué.

Pour en savoir plus, consulter [le rapport 2020 de MTV](#), ainsi que l'article de l'INC : "[Le Médiateur du Tourisme et du Voyage a présenté le rapport d'activité 2020](#)"

3 - Vous êtes confinés dans un pays étranger. Quels sont vos droits ?

Vous avez réservé un voyage à forfait et vous vous retrouvez confiné ou mis en quarantaine dans un pays étranger en raison de l'épidémie de covid-19.

S'il y a confinement et que le rapatriement est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. épidémie de covid-19), les professionnels du tourisme doivent assurer **l'hébergement** des voyageurs dans des conditions similaires pendant **trois nuits**.

A noter que cette limitation ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite et aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique. A condition que l'agence de voyage ait été **prévenue de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début du contrat** (article L. 211-16, VII et VIII du code du tourisme).

4 - Vous avez réservé un hôtel



Pour les contrats dont la résolution (annulation) est notifiée entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020, l'hôtelier peut vous proposer **un avoir à la place d'un remboursement**. Cela fait suite à la prise, par le gouvernement, de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020.

> Pour en savoir plus, consultez l'article de l'INC "**Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés**".

Vous avez réservé une chambre dans un hôtel à l'étranger et vous souhaitez annuler ou reporter votre réservation en raison de l'épidémie du covid-19.

Consultez les conditions générales de l'hôtelier pour connaître les modalités d'annulation, de report et de remboursement.

Vous pouvez tenter également de **négoier avec l'hôtel** pour une annulation sans frais ou un report ultérieur.



Concernant les plateformes de réservation d'hébergement (ex. Airbnb, ?), il est conseillé de se reporter aux **conditions générales d'utilisation** des sites Internet, pour connaître les mesures commerciales mises en place.

5 - Vous avez réservé un train

Vous avez réservé un train vers une destination et vous souhaitez annuler ou reporter votre réservation en raison de l'épidémie du covid-19.

Depuis le 13 mai 2020, la Commission européenne autorise la compagnie à proposer un **avoir valable 12 mois** "*sous réserve que le passager ou le voyageur l'accepte volontairement*". L'avoir est remboursable à l'issue de ce délai s'il n'a pas été utilisé. Cet avoir s'applique pour les réservations annulées depuis **le 1er mars 2020** en raison du covid-19. Vous pouvez refuser l'avoir et préférer un remboursement.

La SNCF a mis en place des **mesures commerciales temporaires** permettant l'annulation sans frais et le remboursement des voyages annulés par le voyageur, pour certains trains, et selon certaines conditions.

> Consultez le site de la SNCF pour plus d'informations.

Vous avez réservé une **place pour un spectacle, un concert, un match de foot**, ... mais l'événement est annulé en raison du covid-19. Pouvez-vous obtenir un remboursement ? Que faire en cas de report ?

Le professionnel qui annule l'évènement en raison de l'épidémie du covid-19 doit vous rembourser les sommes préalablement versées.

> Consultez l'article de 60 Millions de consommateurs "**Coronavirus : vos droits en cas de concert ou match annulé**"



Pour les contrats dont la résolution (annulation) est notifiée **entre le 12 mars 2020 et le 15 septembre 2020**, l'organisateur peut vous proposer **un avoir à la place d'un remboursement**. Cela fait suite à la prise, par le gouvernement, de l'ordonnance n°2020-538 du 7 mai 2020.

6 - Que faire en cas de litiges ?

Votre agence de voyages ne souhaite pas annuler votre voyage ? Vous n'arrivez pas à obtenir un remboursement ?

- Vous devez saisir en premier lieu le professionnel par écrit (courrier recommandé de préférence)
- Si vous avez reçu une réponse négative ou que vous n'obtenez pas de réponse sous 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), après vous être assuré que le professionnel est bien adhérent à MTV. La saisine peut se faire en ligne via le formulaire (de préférence) ou, par courrier postal : Médiation Tourisme et voyage - BP 80303 - 75823 Paris - Cedex 17.

POUR EN SAVOIR PLUS

- > Article "Coronavirus : des avoirs pour les voyages et séjours annulés"
- > Fiche pratique INC "Voyager en avion : vos droits"
- > Jurisprudence "Voyager en avion : Jurisprudence de la CJUE et de la Cour de cassation"
- > Vidéo Consomag "Anulation d'un voyage en raison de circonstances exceptionnelles sur le lieu de destination"
- > Site Internet de la Médiation Tourisme et Voyage (MTV)
- > Site Internet du ministère des Affaires étrangères

Samia M'HAMDI

Juriste à l'Institut national de la consommation

Restez connecté

Nos alertes

Envie de recevoir **chaque jour**, les informations de l'Institut national de la consommation : fiches pratiques, actualités, dossiers, lettres types, vidéos Consomag...

 S'inscrire

Restez connecté



Nos newsletters

Envie de recevoir **2 fois par mois**, les informations de l'Institut national de la consommation : fiches pratiques, actualités, dossiers, lettres types, vidéos Consomag, outils et activités pédagogiques... .

 S'inscrire

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-quels-sont-vos-droits-en-cas-dannulation-dun-voyage>

LE MÉDIATEUR DU TOURISME ET DU VOYAGE A PRÉSENTÉ LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

Forte augmentation des demandes de médiation du fait du covid-19

Date de publication : **05/05/2021** - Loisirs/tourisme

Le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER, a présenté le rapport annuel aux associations de consommateurs et à l'Institut national de la consommation, le 23 mars 2021. Ce rapport peut être consulté sur le [site](#) du MTV. En voici un aperçu.



La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a "*pour but de favoriser le règlement amiable des litiges non réglés entre les consommateurs et les fournisseurs de services de voyage (tourisme, transport, hébergement, loisirs et prise en charge aéroportuaire), signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage*".

Elle est référencée comme médiateur de la consommation par la Commission de Contrôle et d'Evaluation de la Médiation et de la Consommation (CECMC). Notifiée à la Commission européenne, elle peut être saisie via la [plateforme européenne](#) de règlement en ligne des litiges.

Le rapport annuel présente notamment les statistiques de l'année 2020, les recommandations aux professionnels et les conseils aux consommateurs.

Plus de 18 000 demandes ont été reçues par MTV

Le nombre de dossiers reçu par la médiation a doublé : **18 332 saisines** (8 667 en 2019), soit une **hausse de 111 %** par rapport à 2019, alors que la médiation enregistrait cette année-là, une baisse de son activité pour la première fois depuis sa création en 2012.

Cette hausse en 2020 s'explique par les effets de la crise sanitaire de covid-19 qui a vu la multiplication de litiges liés à l'annulation de réservations de vols et de voyages à forfait de la part de professionnels et de consommateurs.

76 % des demandes ont été déclarées **recevables**. L'irrecevabilité a été prononcée principalement parce que le **professionnel n'est pas adhérent** (33,03 % des dossiers) ; ce chiffre est stable (33,72 % en 2019). A noter également que **33,15 %** des dossiers (29,11 % en 2019) ont été déclarés non recevables car il n'y avait **pas de preuves de saisine préalable du professionnel**. MTV a transféré **388 dossiers** en 2020, (170 en 2019) au [Centre Européen des Consommateurs](#).

A noter que l'activité de MTV a fortement augmenté du fait de la crise sanitaire liée au covid-19. De plus, tous les litiges **n'excédant pas 5 000 euros portés devant un juge** doivent désormais faire l'objet **au préalable d'une tentative de conciliation ou de médiation, sous peine d'irrecevabilité** (nouvelle réforme de la justice applicable depuis le 1er janvier 2020).

En savoir plus Voir l'[article de l'INC Loi Justice](#) : des changements importants sont applicables dès le 1er janvier 2020.

5 728 avis ont été rendus en 2020 (contre 4 467 avis en 2019). Ces avis proposent une **solution favorable** au consommateur dans **44 %** des dossiers en 2020 (51,64 % des dossiers en 2019) : 36 % de demandes de dédommagement et 8 % de demandes de réévaluation du dédommagement. Pour les autres avis, la solution n'est pas en faveur du consommateur car le Médiateur a considéré qu'il n'y avait pas lieu à dédommagement (31 %), que celui proposé initialement était suffisant (24 %) ou que le nouveau dédommagement proposé par le professionnel après la saisine du médiateur était suffisant (1 %). Ces avis, même s'ils ne sont pas favorables au consommateur, ont une vertu pédagogique pour ce dernier en ce qu'ils vont lui expliquer les raisons de la proposition.

Chaque partie est libre d'accepter ou non les avis et les recommandations du Médiateur. Ceci étant, le **taux d'acceptation** des avis rendus est de **96 %** (93,50 % en 2019).

Le délai de traitement est de **177 jours** en 2020 (87 en 2019). Un chiffre en forte hausse du fait de l'augmentation conséquente des saisines et des nouvelles problématiques juridiques du fait des litiges liés au covid-19. A noter que la réglementation prévoit un délai maximum de 90 jours ([article R. 612-5 du code de la consommation](#)).

MTV précise dans [sa charte](#) que ce délai de 90 jours peut être rallongé, après en avoir informé les parties, en fonction de la nature, de la complexité ou du caractère exceptionnel du litige.

La typologie des saisines et dossiers

Environ **91 %** des demandes ont été transmises directement par les consommateurs. Quant au canal de saisine, en 2020, **6,7 %** des dossiers ont été transmis **par voie postale** (contre 30,5 % en 2019) et **93,3 %** via le **site Internet de MTV**. Ce qui constitue une très forte augmentation des saisines via le web ; une des conséquences de la crise sanitaire.

Important

MTV recommande de privilégier la saisine sur Internet.

Les litiges liés au coronavirus (covid-19) sont en hausse. Avant de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage, **vérifiez que le professionnel est bien adhérent à la médiation**. Et privilégiez la saisine sur [le site Internet de MTV](#).

A ce sujet, vous pouvez consulter les articles de l'INC :

> [Coronavirus \(Covid-19\) : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?](#)

> [Coronavirus \(Covid-19\) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés](#)

Concernant le **canal de vente** des prestations mises en cause, **75,19 %** sont conclues via **Internet** mais le canal de **l'agence physique** est encore présent (**15,23 %**).

Sur la **nature de la prestation achetée**, comme pour 2019, constitue principalement les saisines : **le billet d'avion (62,69 %)** avec les griefs directement liés au covid tels qu'annulation, rapatriement, ? (62,56 %) et le retard ou l'annulation de vol (20,42 %) et le **voyage à forfait (21,22 %)** en raison des griefs directement liés au covid (64,39 %) pour non-respect du contrat (8,64 %), retard/annulation/surbooking aérien (5,69%) et qualité du voyage (5,61 %).

Les nouveaux adhérents

En 2020, 50 nouveaux adhérents ont rejoint MTV (contre 61 en 2019), essentiellement des établissements hôteliers. Et élargissant par ailleurs, le champ de compétence de la médiation à de nouveaux secteurs d'activité comme les péages autoroutiers, les salles de sport ou encore les services de trottinettes électriques.

La MTV couvre ainsi plus de **100 000 entreprises**.

Les recommandations du Médiateur

Le Médiateur émet des **recommandations de bonnes pratiques aux professionnels** pour éviter les litiges les plus récurrents. Pour 2020, celles-ci portent sur les points suivants :

Que **l'équité soit acceptée pour les vols empêchés du fait du covid**. La médiation, en émettant ses recommandations, a dû prendre en considération des éléments extralégaux tels que le risque de faillite du professionnel ou la bonne foi du voyageur.

- La médiation a estimé qu'il pouvait être considéré comme raisonnable de proposer au consommateur **un avoir au lieu d'un remboursement**, à certaines conditions (que ce dernier soit cessible, d'une durée de 12 mois maximum, remboursé à terme, ?).
- La question se pose également dans la situation où le passager ne peut se rendre à l'embarquement de son vol pour des motifs directement liés au covid, tel que le confinement. Cette situation ne saurait être considérée comme un cas de force majeure. Toutefois, la médiation **a pris en considération l'équité, du fait que l'impossibilité de se rendre à l'aéroport était consécutive à des dispositions d'ordre administratif**, qu'il était impossible d'anticiper ou de contourner. Le professionnel pouvant **proposer un avoir ou un report du billet d'avion annulé**.

Le Médiateur émet également des **recommandations aux consommateurs** sous forme de "**conseils utiles aux voyageurs**" pour leur éviter des déconvenues et aussi des litiges potentiels avec un voyageur.

Pour 2020, celles-ci portent notamment sur :

- **Se renseigner de manière approfondie sur les conditions de réalisation du voyage, avant toute annulation de voyage du fait de la pandémie** car l'application de la force majeure n'est pas systématique. En se rendant par exemple sur le site du ministère des Affaires Etrangères, du Syndicat du Tour-Operating (SETO), en consultant les informations disponibles dans les services de l'ambassade du pays de séjour. En outre, **s'adresser au professionnel pour connaître les conditions d'exécution du voyage et celles d'une éventuelle annulation**.
- **Communiquer les bonnes informations lors de la souscription d'un voyage** (ex. le nom). En effet, une possibilité de modification n'est pas automatiquement offerte par les professionnels. Veiller, lors de la réservation :
 - à mentionner ou à vérifier que tous les documents (passeport, billet, ?) fassent figurer le même nom que celui du passeport,
 - que les prénoms/noms "d'usage" ne soient pas utilisés, qu'il n'y ait pas d'erreur d'orthographe ou de frappe.

Problématique juridique de l'année 2020 posée par MTV : Article L. 211-14 du code du tourisme ? Mode d'emploi

Les conséquences du covid ont créé des bouleversements en matière juridique.

L'article L. 211-14 du code du tourisme a soulevé des interrogations, notamment sur les notions de « circonstances exceptionnelles » ou de « proximité immédiate ». Cet article permettant d'obtenir un remboursement du voyage annulé par le professionnel ou le consommateur, en cas :

- de **circonstances exceptionnelles et inévitables** (ex. intempéries, épidémie, ?) surviennent **au lieu de destination ou à proximité de celui-ci**,
- et ayant **des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination**. (ex. réservation d'un voyage en Egypte comprenant une visite guidée qui ne peut être assurée).

La question de l'application de l'article L. 211-14 du code du tourisme aux litiges liés au covid-19 s'est donc posée, car son application n'est pas systématique.

La médiation a adopté des **grilles de lecture** en fonction de la nature de l'évènement invoquée (cf. les tableaux réalisés par MTV dans son [rapport, p. 30](#)).

Problématique juridique de l'année 2020 posée par MTV : Covid et force majeure, conséquences sur les contrats de voyage

La médiation précise que dans un contrat de voyage, **l'obligation du professionnel est de fournir une prestation et celle du consommateur de payer cette prestation**.

En conséquence, si le consommateur ne peut pas se rendre à l'aéroport, la force majeure ne peut être caractérisée car le voyageur peut techniquement prendre l'avion car les avions circulent toujours.

Cette position a confirmé dans un [arrêt de la Cour de cassation du 25 novembre 2020 \(n°19-21.060\)](#) qui a écarté la force majeure dans le cas d'un voyageur qui, hospitalisé en urgence, avait dû interrompre son séjour, et celui de son épouse, dans l'hôtel qu'il avait réservé. Le juge a considéré que l'état de santé des voyageurs n'empêchait pas l'hôtel d'exécuter son obligation.

Création de la Commission paritaire chargée de traiter les demandes de remboursement des avoirs proposés dans le cadre de l'ordonnance du 25 mars 2020

Une commission paritaire a été créée afin de traiter les demandes de remboursement des avoirs proposés dans le cadre de [l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020](#). Elle a pour but d'examiner, depuis le 31 août 2020, en équité, les demandes de remboursement anticipé des consommateurs placés dans une situation financière difficile (financière ou médicale par exemple).

Elle est composée de deux représentants du monde consommériste (le Centre européen des consommateurs et l'association de consommateurs l'ORGEKO Grand Paris) et de deux représentants des professionnels (Les Entreprises du Voyage et le Syndicat des Entreprises du Tour operating). La Médiation du Tourisme et Voyage (MTV) s'assure de la gestion technique des réclamations.

A noter

Pour en savoir plus sur le fonctionnement et le mode de saisine de la Commission, consulter les articles suivants :

> Article INC : [Coronavirus \(Covid-19\) : Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?](#)

> Site des Entreprises du Voyage : [Création d'une Commission chargée de traiter les demandes de remboursement relatives aux voyages annulés du fait du covid-19](#)

La médiation a fait un point sur l'activité de la commission. Au 10 février 2021, la commission paritaire reçu **1 537 saisines**. Elle a émis **1 164 avis**.

92 dossiers ont été déclarés irrecevables.

Les deux plus grands motifs de demandes de remboursement concernaient **la situation financière** du demandeur (**45 %**) et **l'état de santé** (**36 %**).

La commission a rendu **513 avis favorables**. **42 %** des avis favorables concernaient **l'état de santé** du demandeur, **27 % des avis, la situation financière**.

559 avis défavorables ont été rendus par la Commission. **59 %** des avis ont été déclarés défavorables car il n'y avait **pas de preuve de la situation invoquée**. **13 %** des avis ont été déclarés défavorables car il n'y avait **pas d'impossibilité médicale de voyager**.

Samia M'HAMDI
Juriste à l'Institut national de la consommation

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/le-mediateur-du-tourisme-et-du-voyage-presente-le-rapport-dactivite-2020>

VOYAGE À FORFAIT, PRESTATION DE VOYAGE LIÉE : QUELS SONT VOS DROITS ?

Application de la directive 2015/2302 aux contrats de voyage conclus depuis le 1er juillet 2018

Date de publication : 13/07/2020 - Loisirs/tourisme



Cette fiche pratique de l'Institut national de la consommation (INC) vous informe sur vos **droits lors de l'achat d'un voyage à forfait** et sur vos **recours en cas de litige** avec une agence de voyage.

A la suite des évolutions du marché et plus particulièrement des nouveaux modes de réservation via Internet (réservation d'hébergement, location de voiture...), il a été nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur afin de le mettre en adéquation avec le marché intérieur, de supprimer les ambiguïtés mais aussi de combler les vides juridiques.

En droit français, le **voyage à forfait** obéit à des règles particulières fixées par les articles L. 211-1 et suivants et articles R. 211-3 à R. 211-11 du code du tourisme.

- 1 - Quelle est la réglementation applicable ?
- 2 - Qu'appelle-t-on un agent de voyage ?
- 3 - Quelles sont les prestations concernées ?
- 4 - Définitions
- 5 - Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?
- 6 - Qu'est-ce qu'une prestation de voyage liée (PVL) ?

Les 12 interrogations que vous pouvez avoir sur votre séjour

- 1 - Les questions que vous vous posez avant de partir
- 2 - Quelles informations doivent vous être fournies avant de voyager ?
- 3 - L'agence de voyage a effectué une erreur dans votre réservation
- 4 - Votre contrat peut-il être modifié par l'agence de voyage ?
- 5 - Votre contrat peut-il être résolu (annulé) ?
- 6 - Pouvez-vous céder votre contrat à une autre personne ?
- 7 - Vous rencontrez une difficulté une fois sur place. Que pouvez-vous faire ?
- 8 - Vous avez un problème avec votre contrat, une difficulté lors de votre séjour, etc. Vous ne savez pas vers qui vous tourner
- 9 - Votre agence de voyage n'est pas immatriculée. Quelles sont les conséquences ?
- 10 - Votre agence de voyage est en "faillite". Que faire ?
- 11 - Vous avez réservé un voyage à forfait comprenant des billets d'avion. Mais vous n'avez pas d'information sur l'identité du transporteur aérien
- 12 - Vos bagages ont été perdus ou endommagés

7 - Vos recours



Votre voyage ou séjour est annulé en raison des mesures de confinement prises par le gouvernement à la suite de l'épidémie du **coronavirus (covid-19)**. Report, annulation, remboursement, avoir, ?

Consultez nos fiches suivantes pour savoir quels sont vos droits face à l'épidémie du coronavirus (covid-19) :

- **Coronavirus (Covid-19) : Quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?**
- **Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés**

1 - **Quelle est la réglementation applicable ?**

La nouvelle Directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifie le règlement (CE) n° 2006/2004 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 ainsi que la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs.

Elle abroge également la directive 90/314/CEE à compter du **1er juillet 2018**, dont les dispositions semblaient ne plus correspondre au marché actuel.

Intégrée au droit français, dans le code du tourisme (articles L. 211-1 et suivants et articles R. 211-3 à R. 211-11 du code du tourisme), la directive s'applique à tous les contrats conclus à **partir du 1er juillet 2018**, date d'entrée en vigueur de la directive.

2 - **Qu'appelle-t-on un agent de voyage ?**

Des acteurs divers

Le terme d'agent de voyage désigne aussi bien l'organisateur de voyages ou de séjours (le "tour-opérateur") que celui qui les commercialise.

Les agences peuvent être au choix :

- indépendantes,
- organisées en réseaux (Nouvelles Frontières, Fram?),
- lancées par des grandes marques de distribution sous leur enseigne (comme Carrefour ou Auchan).

A noter

A titre d'exemple, la filiale de la SNCF <http://www.voyages-sncf.com> est une agence de voyage comme les autres, au même titre que les revendeurs dits "soldeurs" (Lastminute.com, Promovacances?) ainsi que les associations sans but lucratif qui organisent ou vendent des prestations touristiques.

Des activités diversifiées

Outre l'organisation et la vente de voyages individuels ou collectifs, les agences ont souvent d'autres activités, comme la vente de simples billets de transport, les réservations de voitures ou de chambres d'hôtel ou encore l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques?

Un régime commun

Tous ces professionnels ont un point commun : leur profession est régie par le code du tourisme (articles L. 211-18 et R. 211-20 à 211-41). Depuis 2010, ils doivent être immatriculés au registre tenu par Atout France, l'Agence de développement touristique de la France, organisme placé sous la tutelle du ministre chargé du tourisme.

Un interlocuteur unique

Un voyage ou un séjour touristique fait intervenir de multiples prestataires : organisateurs, transporteurs, hôteliers, restaurateurs, guides, animateurs, etc.

Image not found

<https://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAACAYAAADCUymGAAACbEIEQVRYhe2Ww>

Associations et comités d'entreprise

Les agences de voyage n'ont pas le monopole de l'organisation et de la vente de voyage ; une association sans but lucratif peut également exercer cette activité à titre principal ou accessoire :

- *Ses contraintes sont celles des autres agents de voyage* : l'association doit justifier d'une aptitude professionnelle, d'une garantie financière, d'une assurance en responsabilité civile, et être immatriculée. Mais elle est dispensée de cette immatriculation si elle ne propose qu'occasionnellement des voyages. On considère qu'un comité d'entreprise qui organise moins de deux ou trois voyages par an est dispensé d'immatriculation. Les associations adhérant à une fédération ou à une union légalement immatriculée en sont également dispensées, tout comme celles qui gèrent des centres de vacances et de loisirs, des villages de vacances ou des maisons familiales agréées.
- *Sa responsabilité est moins liée à son immatriculation qu'au rôle actif ou non qu'elle aura dans l'organisation du voyage* : immatriculée ou pas, l'association qui organise le voyage est responsable de plein droit de ses prestataires. En revanche, l'association ou le comité d'entreprise dont le rôle se limite à servir d'intermédiaire entre un organisateur et ses propres membres ne verra sa responsabilité engagée que si lui-même a commis des fautes ou erreurs : manque de diligence, défaut d'information, etc.

3 - Quelles sont les prestations concernées ?

Article L. 211-1 du code du tourisme

La réglementation s'applique aux :

La réglementation ne s'applique pas aux :

- Personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou, offrent à la vente des **forfaits touristiques** (ex. tour-opérateur ou agence de voyage).
- Personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou, offrent à la vente des **services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes** (ex. tour-opérateur ou agence de voyage).
- Professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de voyages grâce à **des procédures de réservation en ligne liées auprès de professionnels distincts** (ex. agence de voyage).
- Personnes physiques ou morales qui émettent des bons ou coffrets permettant d'acquitter le prix d'une prestation.
- Personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente des **bons ou coffrets** (ex. magasin de grande distribution).
- Personnes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyage liées qu'à titre **occasionnel**, dans un but non lucratif et pour un **groupe limité de voyageurs** uniquement.
- Seules **délivrances de titres de transports** aériens, terrestres ou ferroviaires.
- **Voyages d'affaires.**

4 - Définitions

- **Professionnel** : personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage. Exemple, la *compagnie aérienne, l'agence de voyage, le tour-opérateur, ...*
- **Organisateur** : professionnel qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel. Exemple, *le tour-opérateur, ...*
- **Détaillant** : professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ou des services de voyage assurés par un autre professionnel. Exemple, *le distributeur, l'agence de voyage, ...*
- **Point de vente** : tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site Internet commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites Internet commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme une structure unique, y compris un service téléphonique.

5 - Qu'est-ce qu'un voyage à forfait ?

Constitue un voyage à forfait, selon l'article L. 211-2 du code du tourisme :

- la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ?)
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple)
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Voyage à forfait

Combinaison d'au moins 2 services différents :



+ de 24h
ou nuitée



Prix
tout compris

©INC

La réglementation a **élargi la définition du voyage à forfaits** pour prendre en considération les différents modes d'achat sur Internet. Depuis le 1er juillet 2018, et dans tous les pays de l'Union européenne, entrent dans la définition de voyage à forfaits, les services de voyage (article L. 211-2, II. A du code du tourisme) :

- combinés par un seul professionnel dans un **contrat unique**, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix ;
- qui font l'objet de contrats séparés mais sont achetés auprès d'un **seul point de vente** et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
- vendus ou facturés à un **prix tout compris** ou à un **prix total** ;
- annoncés ou vendus sous la **dénomination de ? forfait ?** ou sous une dénomination similaire ;
- **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 ;
- achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de **réservation en ligne liées**, lorsque **les données du voyageur sont transmises** par le professionnel aux autres et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. Exemple, *J'achète un billet d'avion sur un site Internet. Le même site me propose de réserver un hôtel sur un site partenaire. Je n'ai pas renseigné une seconde fois mes données pour réserver cet hôtel et je l'ai fait moins de 24h après l'achat de mon billet d'avion.*

Pour constituer un voyage à forfait, les services touristiques (ex. spectacle, visites, ?) combinés avec les services de voyages (ex. avion, hôtel, ?) doivent constituer une part significative de la valeur combinée des services (25 %), en être une caractéristique essentielle ou constituer une telle caractéristique d'une manière ou d'une autre.

6 - Qu'est-ce qu'une prestation de voyage liée (PVL) ?

La procédure de réservation en ligne entrant dans le champ d'application du voyage à forfait (article L. 211-2, II. A e) du code du tourisme) **ne doit pas être confondue avec la prestation de voyage liée (PVL)** (article L. 211-2, III du code du tourisme).

La prestation de voyage liée (PVL) est la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, achetés auprès de **professionnels individuels** via des contrats séparés, **mais sans transfert des données du voyageur**. Elle ne constitue pas un voyage à forfait. Soit le voyageur paye séparément chaque service, soit il est renvoyé vers un autre professionnel.

Le code du tourisme (article L. 211-2, III) précise en effet que le **professionnel facilite** :

- A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le **choix séparé et le paiement séparé** de chaque service de voyage par les voyageurs ou ;
- D'une manière ciblée, **l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel** lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. Exemple, *J'achète un billet d'avion sur un site Internet. Le même site me propose de réserver un hôtel sur un site partenaire. Je renseigne une seconde fois mes données pour réserver cet hôtel et je l'ai fait moins de 24h après l'achat de mon billet d'avion.*

Pour constituer une prestation de voyage liée (PVL), les services touristiques (ex. spectacle, visites, ?) combinés avec les services de voyages (ex. avion, hôtel, ...) doivent constituer une part significative de la valeur combinée des services (25 %), en être une caractéristique essentielle ou constituer une telle caractéristique d'une manière ou d'une autre.

A noter que les dispositions du code du tourisme sont protectrices vis-à-vis du voyageur qui a droit à :

- une information claire sur le type de contrat qu'il a souscrit (voyage à forfait ou PVL) ;
- une information sur les droits qui sont attachés à son contrat.

Image not found

<https://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAACBIEQVRYhe>

En cas de prestation de voyage liée (PVL), le professionnel informe le consommateur, de

manière claire, compréhensible et apparente, **qu'il ne bénéficiera pas des droits applicables exclusivement aux voyages à forfait**. Cette information est fournie par voie de formulaire (Les formulaires qui concernent les voyages à forfait figurent en annexe I, et ceux concernant les prestations de voyage liées figurent à l'annexe II de l'arrêté du 1er mars 2018) (article L. 211-3 du code du tourisme).

A noter que le voyageur ne peut renoncer, même expressément, à ses droits.

L'article L. 211-5-1, alinéa 2 du code du tourisme précise : « Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application de ce chapitre ne sont pas opposables au voyageur. »

LES 12 INTERROGATIONS QUE VOUS POUVEZ AVOIR SUR VOTRE SEJOUR

1 - Les questions que vous vous posez avant de partir

Peut-on acheter sur Internet ?

En achetant en ligne, le consommateur dispose des mêmes garanties qu'en magasin, puisque les agences sur Internet sont soumises aux mêmes exigences que les agences physiques : immatriculation, garantie financière, assurance professionnelle dont les mentions doivent apparaître sur le site, obligation de passer un contrat écrit (« écrit électronique ») s'il s'agit d'un voyage à forfait, responsabilité de tous les prestataires, etc.

Attention

L'acheteur de produits touristiques ne bénéficie pas du délai de rétractation auquel il a droit lorsqu'il achète à distance d'autres produits ou services (article L. 221-28, 12° du code de la consommation).

Si vous payez par carte bancaire, voici quelques conseils :

- ne donnez jamais votre code confidentiel à quatre chiffres
- vérifiez que la procédure proposée est sécurisée : les coordonnées de l'émetteur sont alors cryptées pendant leur transit sur le réseau. Le paiement sécurisé est identifiable par un petit cadenas fermé ou une clé apparaissant à l'écran
- surveillez vos relevés de compte pour vous assurer que personne n'a utilisé votre numéro de carte pour un autre achat. Si tel était le cas, signalez-le à votre banque. Elle doit alors recréditer votre compte sans délai (article L. 133-18 du code monétaire et financier)

Faut-il prendre l'assurance proposée par l'agence ?

L'agent de voyage doit proposer au client de souscrire un contrat d'assurances qui couvrira certains risques d'annulation et/ou un contrat d'assistance qui garantira sa prise en charge en cas de maladie ou d'accident et, le cas échéant, son rapatriement. Dans les faits, il s'agira souvent d'un seul et même contrat, incluant de surcroît une garantie en cas de perte de bagages. En général, le voyage à forfait inclut l'assistance à l'étranger mais jamais l'annulation. Compte tenu de la gravité de ses conséquences, il est conseillé de prendre une assurance annulation. Le prix de l'assurance varie généralement selon le coût et la destination du voyage.

Normalement, il est avantageux de la prendre auprès du vendeur plutôt qu'auprès d'une compagnie d'assurance. Auparavant, lisez attentivement la notice d'information sur l'assurance proposée : les garanties sont plus ou moins larges selon le contrat qu'aura négocié l'agent de voyage, et les exclusions sont également variables.

Image not found

<https://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAACVCAAAADCUymGAAACbEIEQVRYhe2W>

Vérifiez aussi que vous ne bénéficiez pas déjà de garanties équivalentes via votre carte bancaire. A ce

titre, la notice d'information du contrat d'assurance proposé à la vente par l'agence de voyage contient un encadré alertant le consommateur sur la nécessité qu'il vérifie qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par le contrat proposé. Si vous découvrez après la souscription du contrat proposé par l'agence que vous êtes déjà couvert via votre carte bancaire, conformément à l'article L. 112-10 du code des assurances, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours à partir de la conclusion du contrat à condition qu'aucun sinistre ne soit intervenu pendant ce laps de temps.

L'agent de voyage a-t-il une obligation d'information ?

Oui, comme tout professionnel, l'agent de voyage a une obligation générale d'information.

Le code du tourisme (articles R. 211-4 et suivants) précise la nature des informations qu'il doit obligatoirement assurer par écrit (papier ou électronique) avant la signature du contrat. La plupart concernent le voyage lui-même : dates, destination, nature et confort de l'hébergement, restauration, visites, conditions d'annulation, modalités de révision des prix.

L'agent de voyage doit également informer le consommateur sur :

- les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières et leurs délais d'accomplissement. Lorsque le contrat est souscrit en ligne, le voyageur pourra être invité à cliquer sur un lien hypertexte pour accéder à ces informations
- la possibilité de souscrire un contrat d'assurance annulation ou un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers comme le rapatriement en cas d'accident ou de maladie
- l'identité du transporteur aérien pour chaque tronçon de vol

A côté de ce devoir d'information, l'agence a un devoir de conseil spécifique chaque fois que le voyageur aura indiqué des exigences ou des contraintes personnelles tenant à son âge, à un handicap, à la détention d'un animal familier, etc.

2 - Quelles informations doivent vous être fournies avant de voyager ?

2.1. Les informations précontractuelles (avant de réserver votre voyage)

L'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage...) informe le voyageur au moyen d'un formulaire (figurant à l'arrêté du 1er mars 2018), **préalablement à la conclusion du contrat** (article L. 211-8 du code de

tourisme) :

- des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour
- des coordonnées du détaillant et de l'organisateur
- du prix et des modalités de paiement
- des conditions d'annulation et de résolution du contrat
- des informations sur les assurances
- des conditions de franchissement des frontières

L'article R. 211-4 du code du tourisme donne une liste exhaustive des informations à fournir :

Les caractéristiques principales des services de voyage :

- La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises
- Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage...) informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour
- La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination
- Les repas fournis
- Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat
- Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe
- Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis
- Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur



Il est recommandé de déclarer votre handicap au moment de la réservation du voyage. Si vous avez des exigences particulières, vous devez en faire part au voyageur avant de conclure votre contrat (ex. demander si l'hôtel comporte un ascenseur, ?).

La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage...), ainsi que leurs **coordonnées** téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

- **Le prix total** 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 avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter
- **Les modalités de paiement**, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur
- **Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour** et la date limite de notification par le professionnel de la résolution du contrat (article L. 211-14, III du code du tourisme) pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint
- Des **informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas**, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination
- Une **mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment** avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage...) (article L. 211-14, I du code du tourisme)
- Des informations sur les **assurances obligatoires ou facultatives** couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès

En ce qui concerne les **forfaits conclus par des procédures de réservation en ligne liées**, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées ci-dessus dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées sont portées à la connaissance du voyageur figure à l'arrêté du 1er mars 2018. Ce texte précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par **téléphone** (annexe I, partie B de l'arrêté du 1er mars 2018).

Ces informations sont présentées d'une manière **claire, compréhensible et apparente**. L'information est effectuée par écrit. Elle peut se faire par voie électronique. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles (articles L. 211-8 et R. 211-3-1 du code du tourisme).

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement (ex. via un document écrit). L'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage) **communique toutes les modifications** relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, **avant la conclusion du contrat**.

Si l'organisateur ou le détaillant n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat, **le voyageur n'en est pas redevable**.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information précontractuelles **incombe au professionnel**. (article L. 211-9 du code du tourisme).

2.2. Les informations devant figurer au contrat

Les contrats sont formulés en des termes **clairs et compréhensibles** et, s'ils revêtent la forme écrite, sont lisibles. Lors de la conclusion du contrat, ou dans les meilleurs délais par la suite, l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage...) fournit au voyageur une **copie** ou une **confirmation du contrat** sur un support durable (ex. exemplaire papier, mail?). Le voyageur est en droit de demander un **exemplaire papier** si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties (ex. contrat signé dans une agence de voyage).

En ce qui concerne les contrats hors établissement définis à l'article L. 221-1 du code de la consommation, **un exemplaire ou la confirmation du contrat est fournie au voyageur sur support papier** ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur **un autre support durable** (ex. mail).

Cela concerne par exemple les contrats conclus au domicile du consommateur, dans le cadre de ventes en réunion. Le contrat ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations précontractuelles mentionnées à l'article L. 211-8.

Le contrat doit comporter, en plus des informations précontractuelles définies à l'article R. 211-4, des informations complémentaires portant notamment sur **les exigences particulières du voyageur** que l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur ou l'agence de voyage ...) a acceptées, les **coordonnées complètes du représentant local** de l'organisateur ou du détaillant et de son garant ainsi que des **mentions obligatoires**, fixées par l'arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information.

Les informations complémentaires sont les suivantes (article R. 211-6 du code du tourisme) :

- **Les exigences particulières du voyageur** que l'organisateur ou le détaillant a accepté
- Une mention indiquant que **l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage** compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1
- **Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées**, dont son adresse géographique
- **Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant**, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour
- Une mention indiquant que **le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate** lors de l'exécution du voyage ou du séjour (voir l'article L. 211-16, II du code du tourisme)
- Des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur son lieu de séjour. Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement
- Des informations sur les **procédures internes de traitement des plaintes disponibles** et sur les **mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges** et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil

Image not found

<https://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAVCAYAAADCUymGAAACbEIEQVRYhe2>

Vous devez ainsi être informé du médiateur de la consommation que vous pouvez saisir gratuitement en cas d'échec du recours auprès du service client du professionnel. Vous pouvez vous rendre sur [la plateforme de règlement en ligne des litiges](#). Cette plateforme **gratuite** permet aux consommateurs d'introduire une plainte relative à l'achat d'un bien et/ou d'un service sur Internet auprès d'un professionnel, que celui-ci soit situé sur le sol national ou sur celui de l'Union européenne. Il s'agit d'un recours à un mécanisme de règlement extrajudiciaire des litiges, c'est-à-dire **sans aller en justice** (médiation, arbitrage, etc.). Pour en savoir plus, consultez notre fiche "[La plateforme de règlement en ligne des litiges](#)".

- Des informations sur le droit du voyageur de **céder le contrat** à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les **forfaits conclus par des procédures de réservation en ligne liées**, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage ...) de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. **Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable** (ex. contrat sous format papier), **les informations mentionnées ci-dessus**.

Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

A noter

L'article R. 211-5 du code du tourisme précise que, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement, les informations suivantes **ne peuvent être modifiées** :

- Les caractéristiques principales des services de voyage
- Le prix total et les modalités de paiement
- Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint
- La mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou standard

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour, l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage ...) remet au voyageur les **reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée** (article L. 211-10 du code du tourisme).

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information contractuelles **incombe au professionnel** . (article L. 211-9 du code du tourisme).

Image not found

<https://www.inpc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAACVCAAAADCUymGAAACbEIEQVRYhe2Ww>

Vous pensez avoir détecté dans votre contrat certaines clauses abusives. Vous en aurez peut-être

la confirmation en vous rendant sur le site de la Commission des clauses abusives (CCA) et en prenant connaissance des clauses qu'elle a dénoncé dans les contrats de voyage proposés sur Internet (Recommandation CCA n° 08-01 relative aux contrats de fourniture de voyages proposés sur Internet) et dans les contrats de séjours linguistiques (Recommandation CCA no 94-03 relative aux contrats de séjours linguistiques). Sur ce même site, vous aurez accès aux décisions par lesquelles les tribunaux ont déclaré des clauses abusives dans de tels contrats.

Que faire si on vous oppose une telle clause ? L'ignorer et persister dans votre demande. Une clause abusive est réputée non écrite.

3 - L'agence de voyage a effectué une erreur dans votre réservation

Le professionnel est **responsable** de toute **erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable** et, si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un voyage ou séjour, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

Le professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur (ex. faute d'orthographe lors de la saisie du nom...) ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. panne de serveur...).

(article L. 211-17-2 du code du tourisme)

4 - Votre contrat peut-il être modifié par l'agence de voyage ?

Oui, mais à certaines conditions décrites ci-après :

- **Les prix peuvent-ils augmenter ?**

Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être augmentés **que si le contrat prévoit expressément cette possibilité** et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le **contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée.**

Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une **évolution** :

1° Du prix du transport de passagers résultant du **coût du carburant ou d'autres sources d'énergie.**

2° Du niveau des **taxes ou redevances sur les services de voyage** compris dans le contrat, **imposées par un tiers** qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, ou

3° Des **taux de change** en rapport avec le contrat.

Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une **réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°**, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte **la preuve** de ces dépenses administratives.

Image not found

<https://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAACVCAAAADCUymGAAACbEIEQVRYhe2Ww>

Sur votre demande, l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage...) doit vous apporter la preuve de ces dépenses administratives.

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur ou le détaillant **la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur**, en assortissant ladite majoration d'une **justification et d'un calcul, sur un support durable** (ex. support papier, mail ...), **au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour**.

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, doivent être mentionnées de manière précise :

- les modalités de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse
- les variations de prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes
- la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour
- la part du prix à laquelle s'applique la variation
- le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat

(articles L. 211-12 et R. 211-8 du code du tourisme).

• **Les clauses du contrat, autres que le prix, peuvent-elles être modifiées ?**

Les clauses du contrat, autres que le prix, peuvent être modifiées par le tour-opérateur ou l'agence de voyage, sous certaines conditions :

- L'organisateur ou le détaillant **doit s'être réservé ce droit dans le contrat** (la possibilité que le contrat soit modifié unilatéralement par le tour-opérateur ou l'agence de voyage doit apparaître expressément dans le contrat) ;
- La modification doit être **mineure** ;
- L'organisateur ou le détaillant **en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable** (ex. support papier, mail).

(article L. 211-3 du code du tourisme)

• **Un élément essentiel du contrat peut-il être modifié ?**

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des **éléments essentiels du contrat** (ex. lieu de destination) est rendu impossible par suite d'un **événement extérieur** (ex. catastrophe naturelle) qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de **résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée** par l'organisateur ou le détaillant.

(articles L. 211-3 et R. 211-9 du code du tourisme)

Lorsque, **avant le départ** du voyageur, l'organisateur ou le détaillant :

- se trouve contraint d'apporter une **modification à l'un des éléments essentiels du contrat**, ou
- s'il ne peut pas satisfaire aux **exigences particulières du voyageur** (mentionnées au 1° de l'article R. 211-6), ou
- en cas de hausse du prix **supérieure à 8 %**.

-> Il informe alors le voyageur **dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable** (ex. support papier, mail) :

- Des **modifications proposées** et, s'il y a lieu, de leurs **répercussions sur le prix** du voyage ou du séjour
- Du **délai raisonnable** dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la **décision qu'il prend**
- Des **conséquences** de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé
- S'il y a lieu, de l'**autre prestation** proposée, ainsi que de son **prix**

- **Réduction de prix**

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une **baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût**, le voyageur a droit à une **réduction de prix adéquate**.

- **Résolution du contrat**

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant **rembourse tous les paiements effectués** par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause **au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat**, sans préjudice d'un dédommagement en cas de non-conformité en application de l'article L. 211-17 du code du tourisme.

5 - Votre contrat peut-il être résolu (annulé) ?

Dans quelles situations pouvez-vous résoudre (annuler) votre contrat ?

Le voyageur peut résoudre le contrat **à tout moment** avant le début du voyage ou du séjour. A défaut de souscription d'une assurance annulation, le vendeur peut lui demander de payer des **frais de résolution appropriés et justifiables**. Le contrat peut stipuler **des frais de résolution standard raisonnables**, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et, des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

Image not found

<https://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAACVCAAAADCUymGAAACbEIEQVRYhe2W>

La grille des frais de résolution standard raisonnables se trouve, en général, dans les conditions

générales de vente. Pensez à la consulter avant de souscrire un voyage.

En l'absence de frais de résolution standard, le montant des frais de résolution correspond aux "frais réels" c'est-à-dire **le prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage**.

A la demande du voyageur, le **vendeur justifie le montant des frais de résolution**.

Les contrats précisent souvent que c'est la date à laquelle le vendeur a été informé de l'annulation qui détermine le montant des frais de résiliation. Le vendeur doit être informé dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec avis de réception (ou par mail si cette modalité est admise dans les conditions générales de vente). Si une assurance annulation a été souscrite, l'assureur doit être informé simultanément.

Le voyageur **ne paiera pas de frais de résolution** si des **circonstances exceptionnelles et inévitables**, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination (ex. ouragan, tremblement de terre, attentat, etc.). Dans ce cas, le voyageur a droit au **remboursement intégral** des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

A noter

Si le vendeur n'a pas proposé de souscrire à une assurance annulation, le consommateur peut résilier sans frais le contrat de voyage ; mais il faudrait apporter la preuve, et ce serait difficile si la possibilité d'en souscrire une figurait bien au contrat.

L'agence de voyage peut-elle résoudre votre contrat ?

L'organisateur ou le détaillant peut **résoudre le contrat** de manière unilatérale et **rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués**.

L'agence de voyage n'est **pas tenue à une indemnisation supplémentaire**, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est **inférieur au nombre minimal** indiqué dans le contrat et que le vendeur **notifie la résolution** du contrat au voyageur **dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard** :

- **vingt jours avant** le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont **la durée dépasse six jours** ;
- **sept jours** avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont **la durée est de deux à six jours** ;
- **quarante-huit heures** avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages **ne durant pas plus de deux jours** ;

ou

2° L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison **de circonstances exceptionnelles et inévitables** (ex. ouragan, tremblement de terre, attentat, etc.) et notifie la résolution du contrat au voyageur **dans les meilleurs délais** avant le début du voyage ou du séjour.

(article L. 211-14, III du code du tourisme)

Les remboursements au profit du voyageur sont effectués **dans les meilleurs délais** et en tout état de cause **dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat**.

L'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est **au moins égale à la pénalité** qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue **de son fait à cette date**.

(article R. 211-10 du code du tourisme)

6 - Pouvez-vous céder votre contrat à une autre personne ?

Oui, mais à certaines conditions.

Le voyageur peut céder son contrat à une autre personne qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le cédant doit tenir informé l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage ...) de sa décision, par tout moyen, permettant d'en obtenir un accusé de réception **au plus tard sept jours avant le début du voyage**, sauf stipulation plus favorable au cédant. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Le cédant du contrat (le voyageur initial) et le cessionnaire (le nouveau voyageur) sont **solidairement responsables du paiement** du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

L'organisateur ou le détaillant informe le cédant des coûts réels de la cession.

Ces coûts ne doivent pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'organisateur ou par le détaillant en raison de la cession du contrat.

L'organisateur ou le détaillant apporte au cédant **la preuve** des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.

(articles L. 211-11 et R. 211-7 du code du tourisme)

7 - Vous rencontrez une difficulté une fois sur place. Que pouvez-vous faire ?

Désagréments et déceptions se sont succédés : l'itinéraire a été modifié, des visites ont été supprimées, la chambre n'est pas conforme à la description de l'annonce, le retour a été avancé d'une journée, vous avez été accidenté?

- **1e étape** : Informer le tour-opérateur ou l'agence de voyage dans les meilleurs délais.

Le voyageur informe l'organisateur ou le détaillant, de **toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage, dans les meilleurs délais** eu égard aux circonstances de l'espèce.

Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du contrat directement au détaillant (ex. agence de voyage) par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. (article L. 211-16 du code du tourisme)

- **2e étape** : L'agence de voyage doit remédier à la non-conformité

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage ...) **remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés**, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité, le voyageur peut demander une **réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts** en application de l'article L. 211-17 du code du tourisme.

Le voyageur peut **remédier lui-même à la non-conformité et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires**, si l'agence de voyage ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur.

Image not found

<https://www.inc-conso.fr/data%3Aimage/png%3Bbase64%2CiVBORw0KGgoAAAANSUgAAAFgAAAACAYAAADCUymGAAACeEIEQVRYhe2WV>

Veillez à établir des preuves de votre demande de mise en conformité (ex. mail d'envoi à l'agence de

voyage, document communiquée par l'hôtel, ?). Cela vous sera utile dans votre demande adressée au tour-opérateur ou à l'agence de voyage ou au Médiateur Tourisme et Voyages (MTV).

Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, **sans supplément de prix** pour le voyageur, **d'autres prestations appropriées**, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage **ou séjour de qualité inférieure** à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant octroie au voyageur une **réduction de prix appropriée**.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage ...) n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut **résoudre le contrat sans payer de frais de résolution** et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17, **une réduction de prix et, en cas de dommage distinct** (ex. intoxication alimentaire, blessure suite à une chute dans des escaliers délabrés, ...) **des dommages et intérêts**.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17, **sans résolution du contrat**.

Si le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur, **le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais** eu égard aux circonstances de l'espèce et **sans frais supplémentaires** pour le voyageur.

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, **pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur**.

A noter

La limitation des coûts prévue au paragraphe ci-dessus ne s'applique pas :

- aux personnes à mobilité réduite, (voir l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006 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,
- aux mineurs non accompagnés,
- aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

-> à condition que l'organisateur ou le détaillant ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat.

3ème étape : Vous pouvez demander une réduction de prix et des dommages-intérêts

Le voyageur a droit à une **réduction de prix appropriée** pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si l'organisateur ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage...) prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

Le voyageur a droit à des **dommages et intérêts** de la part de l'organisateur ou du détaillant pour tout **préjudice subi** en raison de la non-conformité des services fournis. L'indemnisation est effectuée dans les meilleurs délais.

Le voyageur doit apporter la preuve de son préjudice (ex. photos, certificat médical, ?).

Toutefois, le voyageur n'a droit à **aucune indemnisation** si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est **imputable** :

- au **voyageur** (ex. voyageur qui chute dans une station du ski en faisant du hors-piste),
- ou à un **tiers** étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère **imprévisible ou inévitable** (ex. accident causé par un bateau à moteur),
- ou à des **circonstances exceptionnelles et inévitables** (ex. cyclone qui détruit les équipements d'un hôtel).

Le **délai de prescription** pour l'introduction des réclamations au titre du présent article est fixé à **deux ans** à compter du fait générateur de responsabilité, sous réserve du délai de dix ans en matière d'action en responsabilité pour les dommages corporels prévu à l'article 2226 du code civil.

(article L. 211-17 du code du tourisme)

Constatation d'une non-conformité sur place

Informer, dans les meilleurs délais, le tour-opérateur ou l'agence de voyages (ex. mail, téléphone)

Le tour-opérateur ou l'agence de voyage doit remédier à la non-conformité (sauf si c'est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés)

Si le professionnel ne remédie pas à la non-conformité, vous pouvez demander :

- Une réduction de prix
- Des dommages-intérêts (en cas de dommage distinct)

Si le professionnel ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par vos soins

- vous pouvez remédier vous-même à la non-conformité, puis réclamer le remboursement des dépenses nécessaires
- Ou résoudre le contrat sans payer de frais de résolution

Si une part importante des services de voyage ne peut être fournie, le tour-opérateur ou l'agence de voyage propose, sans supplément de prix :

- D'autres prestations appropriées
- Ou une réduction de prix appropriée si les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage de qualité inférieur
- Le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais, sans frais supplémentaires
- Ou le paiement de l'hébergement (maximum trois nuitées) si le rapatriement est impossible en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables

©INC

8 - Vous avez un problème avec votre contrat, une difficulté lors de votre séjour, etc. Vous ne savez pas vers qui vous tourner

8.1 Vous devez bénéficier d'une aide

L'organisateur d'un voyage ou le détaillant (le tour-opérateur, l'agence de voyage ...) apporte dans les meilleurs délais, eu égard aux circonstances de l'espèce, une **aide appropriée au voyageur en difficulté**, y compris dans les circonstances mentionnées au VII de l'article L. 211-16 (c'est-à-dire en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables en supportant les coûts de l'hébergement nécessaire si le retour du voyageur est impossible). (article L. 211-17-1 du code du tourisme)

L'aide due consiste notamment :

- à fournir des **informations utiles** sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire
- à aider le voyageur à effectuer des **communications longue distance** et à **trouver d'autres prestations** de voyage

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un **prix raisonnable pour cette aide** si cette difficulté est causée **de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence**. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant. (article R. 211-1 du code du tourisme)

8.2. Le professionnel est responsable de plein droit

Un voyage ou un séjour touristique fait intervenir de multiples prestataires : organisateurs, transporteurs, hôteliers, restaurateurs, guides, animateurs, etc. Chacun d'entre eux peut être à l'origine d'un problème, mais les participants auraient les plus grandes difficultés à leur en demander réparation, ne serait-ce qu'en raison des distances géographiques. En conséquence, le code du tourisme prévoit la responsabilité de plein droit du professionnel qui vend un forfait touristique, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci (article L. 211-16 du code du tourisme).

La responsabilité de plein droit permet au voyageur de demander le remboursement d'une prestation de voyage non fournie **à un seul interlocuteur, sans avoir à prouver une faute**. Afin d'engager la responsabilité du professionnel, le voyageur doit seulement prouver que le voyage ne s'est pas déroulé conformément aux engagements du professionnel.

Attention

Le voyageur devra, dans tous les cas, informer le professionnel, **dans les meilleurs délais, de toute non-conformité sur place**.

Cette responsabilité de plein droit s'applique :

- au professionnel qui vend un forfait touristique, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci
- au professionnel qui vend un service de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service (article L. 211-16 du code du tourisme)

La responsabilité de plein droit s'applique donc aussi bien à l'organisateur (ex. le tour-opérateur) qu'au détaillant (ex. le distributeur, l'agence de voyage).

Toutefois le professionnel peut **s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité** en apportant la preuve que le dommage est **imputable** (article L. 211-16, I du code du tourisme) :

- **au voyageur (ex. voyageur qui chute dans une station du ski en faisant du hors-piste),**
- **ou à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat (ex. accident causé par un bateau à moteur),**
- **ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. cyclone qui détruit les équipements d'un hôtel).**

9 -Votre agence de voyage n'est pas immatriculée. Quelles sont les conséquences ?

L'immatriculation est **obligatoire** pour toute agence de voyage qui propose des voyages à forfait.

L'immatriculation permet de garantir que le professionnel qui vend un forfait touristique ou un service de voyage a souscrit une **garantie financière** et une **assurance de responsabilité civile** (article L. 211-18, II du code du tourisme).

- la garantie financière garantit les fonds déposés par les clients en cas d'insolvabilité, voire de "faillite", de l'agence de voyage. Elle assurera alors soit la poursuite du voyage, soit le remboursement des sommes versées
- l'assurance garantit financièrement l'agence de voyage lorsque sa responsabilité est mise en jeu. Le contrat mentionne les noms et adresses du garant et de l'assureur

A noter

Les professionnels qui ne sont pas établis dans l'Union européenne ou dans l'Espace Economique Européen et, qui vendent ou offrent à la vente des voyages à forfait ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers la France, sont tenus de fournir une garantie contre l'insolvabilité (article L. 211-18-1 et R. 211-50 du code du tourisme).

Les professionnels doivent mentionner leur immatriculation au registre Atout France : dans leur enseigne, dans les documents remis aux tiers et dans leur publicité (articles L. 211-5 et R. 211-2 du code du tourisme).

Attention

Si vous avez été victime d'une agence de voyage frauduleuse sans immatriculation, la seule solution sera de faire un **recours en justice**. Donc avant de vous engager, vérifiez toujours que l'agence de voyage que vous avez choisie est bien immatriculée. Pour vérifier si une agence de voyage est immatriculée, vous pouvez vous rendre sur le site de Atout France, l'Agence de développement touristique de la France, organisme placé sous la tutelle du ministre chargé du Tourisme : <http://www.atout-france.fr>

10 - Votre agence de voyage est en "faillite". Que faire ?

Vérifiez sur les documents fournis par l'agence de voyage qu'un **numéro d'immatriculation** est bien inscrit. Il vous permettra de consulter la situation financière de votre agence sur le registre des opérateurs de voyages et de séjours : <http://www.atout-france.fr>

L'immatriculation garantit que l'agence a bien souscrit une **garantie financière** en cas de "faillite", auprès d'une banque, d'une assurance ou de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), principal garant des agences de voyages.

Sur le registre des opérateurs de voyages et de séjours est inscrit **le nom du garant que vous devez contacter**.

Si la "faillite" se déclenche **avant votre départ**, le garant financier vous proposera un **voyage équivalent** ou le **remboursement** des sommes déjà versées.

Si le départ est **imminent**, le garant prendra le relais de l'agence de voyage en faillite et assurera **le maintien du voyage**

Si la "faillite" se déclenche **pendant le séjour**, le garant financier **prendra en charge la suite du voyage**.

Attention

Si les prestations n'ont pas été payées par l'agence de voyage, le garant peut vous proposer un vol de rapatriement et/ou une lettre de garantie pour les hôteliers afin de n'avoir rien à payer sur place.

Il peut aussi arriver de devoir payer des prestations supplémentaires sur place. Dans ce cas, vous devrez envoyer, à votre retour, une demande de remboursement au garant.

11 - Vous avez réservé un voyage à forfait comprenant des billets d'avion. Mais vous n'avez pas d'information sur l'identité du transporteur aérien

- **A quel moment l'agence de voyage doit-elle vous informer ?**

Pour les prestations de transport aérien incluses dans un forfait touristique, le professionnel transmet au voyageur, pour chaque tronçon de vol, **une liste comprenant au maximum trois transporteurs**, au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait auquel l'organisateur du voyage aura éventuellement recours (article R. 211-15 du code du tourisme).

L'information doit être communiquée, **dès qu'elle est connue, avant la conclusion du contrat** portant sur le ou les tronçons de vols concernés.

L'information s'effectue par écrit ou par voie électronique. Elle **est confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou, au moment de la conclusion du contrat** si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.

Toutefois, pour les contrats conclus par téléphone, le voyageur reçoit un document écrit confirmant cette information (articles R. 211-16 et R. 211-17 du code du tourisme).

- **Et s'il y a une modification du transporteur aérien ?**

Après la conclusion du contrat, le transporteur contractuel ou l'organisateur du voyage informe le voyageur de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat.

Cette modification est portée à la connaissance du voyageur dès qu'elle est connue, y compris par l'intermédiaire de la personne physique ou morale ayant vendu le titre de transport aérien.

A noter

Le voyageur en est informé **au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement** lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable. (article R. 211-18 du code du tourisme)

12 - Vos bagages ont été perdus ou endommagés

Au cours d'un voyage, les bagages sont parfois sous la garde du voyageur ; il ne peut alors pas incriminer l'agence si ceux-ci lui sont volés ou sont détériorés. À l'inverse, le voyageur n'a souvent pas d'autre choix que de les confier à l'hôtel où il réside, ou aux transporteurs pendant les trajets. En cas de perte ou de vol, la responsabilité de l'agence est alors engagée, dans les mêmes conditions et les mêmes limites que celle de l'hôtelier ou du transporteur :

- c'est une responsabilité sans faute, constituée par le seul fait que le bagage a été endommagé ou volé
- c'est une responsabilité limitée par les conventions internationales, et l'agence n'encourt pas de responsabilité supérieure à celle encourue par le prestataire
- en cas de faute lourde du prestataire, les limitations conventionnelles disparaissent. La responsabilité du prestataire, et donc celle de l'agence, est alors illimitée

7 - Vos recours

A l'amiable

- **Préparez un dossier** : la plupart des litiges trouvent leur origine dans le décalage entre ce qui avait été promis et ce qui a été effectivement rendu. Il vous faudra apporter la preuve de ce décalage. Tous les modes de preuve sont admis. Sur place, prenez des photos, des vidéos, recueillez des attestations et gardez le contact avec les autres participants.
- **Évaluez votre préjudice** : ce que vous demanderez à l'amiable et, au besoin, en justice, c'est la réparation financière du préjudice matériel ou moral que vous avez subi. C'est à vous qu'il appartient de chiffrer cette somme et de la justifier. Dans certains cas, ce sera relativement aisé, par exemple si vos bagages ont été perdus ou détériorés ; ou encore si, par la faute des prestataires, vous avez dû engager des frais dont vous demandez le remboursement. Si votre préjudice se traduit par des journées perdues ou gâchées, faites-en le compte et demandez-en le remboursement en faisant une règle de trois. L'évaluation de l'énerverment, de la fatigue, de la déception ou d'un état de choc sera forcément moins mathématique, et vous ne disposerez alors d'aucun autre instrument de mesure que le prix que vous-même leur donnerez.
- **Réclamez par écrit** : envoyez votre réclamation à l'agence par courrier recommandé avec avis de réception (gardez une copie de votre courrier signé et conservez les preuves d'envoi et de réception). Vous y ferez le récit détaillé de vos déboires et demanderez le versement de l'indemnité que vous aurez chiffrée.
- **Tentez les procédures extrajudiciaires** (modes de règlement amiable) : si l'agence refuse de vous donner satisfaction, ou si elle vous propose un avoir mais que cette solution ne vous satisfait pas, vous pouvez avoir recours à d'autres modes de règlement amiable de votre litige :

- le Médiateur de la consommation : Vous pouvez saisir gratuitement en cas d'échec du recours auprès du service client du professionnel en vous rendant sur [la plateforme de règlement en ligne des litiges](#). Pour en savoir plus, consultez notre fiche "[La plateforme de règlement en ligne des litiges](#)". Vous pouvez aussi vous rendre sur la plateforme [Signal Conso](#) pour signaler à la DGCCRF un manquement à la réglementation.

- le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV) si le professionnel y est adhérent: consultez le [site Internet](#) pour plus d'informations ;

- l'association ou le syndicat professionnel auquel adhère l'agence et qui est précisé dans ses documents ;

Si vous n'arrivez pas à obtenir satisfaction, vous pouvez porter l'affaire en justice.

Pour vous informer sur vos droits et sur vos démarches, vous pouvez contacter une [association de consommateurs](#) ou vous rendre dans une [maison de justice et du droit](#).

A noter

Si vous estimez être victime d'une pratique commerciale trompeuse ou d'un manquement à la réglementation issue du code du tourisme, vous pouvez vous adresser auprès des agents de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dans votre département, soit la [DDPP](#) (direction départementale de la protection des populations) ou la [DDCSPP](#) (direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations).

Saisir le tribunal

Le tribunal compétent est celui du défendeur, donc du vendeur (ou de l'organisateur du voyage, si vous préférez assigner celui-ci comme vous en avez le droit). Mais en agissant en qualité de consommateur, vous pouvez aussi, plus généralement, opter pour la juridiction du lieu où vous demeuriez au moment de la conclusion du contrat ([article R. 631-3 du code de la consommation](#)).

TEXTES DE REFERENCE

- > [Directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015](#) relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées
- > [Articles L. 211-1 à L. 211-24 du code du tourisme](#)
- > [Articles R. 211-1 à R. 211-51 du code du tourisme](#)
- > [Arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours](#)

Samia M'HAMDI
Juriste à l'Institut national de la consommation

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/voyage-forfait-prestation-de-voyage-liee-quels-sont-vos-droits>

CORONAVIRUS (COVID-19) : VOUS VOULEZ SUSPENDRE TEMPORAIREMENT VOS ACTIVITÉS DANS VOTRE SALLE DE SPORT

Date de publication : **19/02/2021** - Loisirs/tourisme

Vous êtes inscrit à une salle de sport mais vous ne pouvez plus vous y rendre en raison des mesures de restrictions prises par le gouvernement dans certaines zones, suite à l'épidémie du coronavirus (covid-19) : fermeture de salles de sport, de piscines couvertes, de gymnases?

Ces mesures restrictives sont d'ordre temporaire. Elles pourront être prolongées dans le temps suivant l'évolution de la crise sanitaire.

Pour en savoir plus, consultez l'article "[Décisions sanitaires du 3 au 18 mai 2021 du site du Ministère chargé des sports](#)".

Sachez que vous pouvez suspendre de manière temporaire votre contrat en invoquant la force majeure en vous appuyant sur l'article 1218, alinéa 2 du code civil. Même si votre contrat ne comporte pas de clause autorisant la suspension temporaire de votre abonnement.

Si la mensualité a déjà été prélevée, vous pouvez également demander le remboursement au prorata de la période de fermeture et/ou de restriction d'activité.

Adressez votre demande de suspension par lettre recommandée avec avis de réception (conservez-en une copie) ou lettre recommandée électronique. C'est la date de réception de cette lettre qui fera courir la période de suspension.

Lettre recommandée avec avis de réception ou lettre recommandée électronique

Madame, Monsieur,

Je suis abonné(e) à votre centre (nom) depuis le (date).

Les mesures de restrictions prises par le gouvernement dans le décret n° 2021-31 du 15 janvier 2021 en raison de l'épidémie du coronavirus : fermeture de salles de sport, de piscines couvertes, de gymnases, restriction des activités sportives, ? (indiquer quelles restrictions vous concernent) m'obligent à interrompre temporairement mon activité sportive.

Les mesures de restrictions concernant les équipements sportifs constituent un cas de force majeure. C'est pourquoi je vous demande de bien vouloir suspendre mon abonnement à compter de la réception de cette lettre et jusqu'à la fin des mesures de restriction, conformément à l'article 1218 alinéa 2 du code civil.

[optionnel]

Je vous demande également de bien vouloir me rembourser la/les mensualité(s) déjà prélevée(s), au prorata de la période de fermeture de votre établissement.

En vous remerciant par avance, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

(Signature)

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-vous-voulez-suspendre-temporairement-vos-activites-dans-votre-salle-de>

L'AGENCE DE VOYAGES A ANNULÉ LE SÉJOUR PRÉVU. VOUS DEMANDEZ UN DÉDOMMAGEMENT

Date de publication : 17/04/2019 - Loisirs/tourisme

Une agence de voyages qui annule un voyage à forfait (circuit, séjour) dans le mois qui précède le départ est tenue de prévenir ses clients par lettre recommandée avec avis de réception. Elle doit alors leur rembourser les acomptes versés, mais aussi leur accorder une indemnité égale à celle qu'ils auraient dû payer s'ils avaient annulé (article R. 211-10 du code du tourisme).

Les remboursements doivent intervenir dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans les quatorze jours au plus tard.

Le versement de cette indemnité ne vous interdit pas de réclamer des dommages et intérêts si l'annulation vous cause un préjudice chiffrable, par exemple si vous aviez acheté un équipement dans la perspective du voyage et qui est désormais inutile.

Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

J'ai bien reçu votre lettre du (date) m'annonçant que le séjour de deux semaines au (pays), prévu du (date) au (date) était annulé, lettre à laquelle était joint un chèque de remboursement de l'acompte que je vous avais versé.

Comme le prévoit l'article R. 211-10 du code du tourisme, je vous demande également la somme de (?) euros, représentant (?) % du voyage, soit le montant de la pénalité que j'aurais supportée si j'avais moi-même annulé. Je compte sur vous pour me faire parvenir cette somme sous huit jours.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

L'AGENCE DE VOYAGES VOUS DEMANDE UN SUPPLÉMENT POUR UN CIRCUIT RÉSERVÉ DEPUIS PLUSIEURS SEMAINES

Date de publication : **16/04/2019** - Loisirs/tourisme

Au cours des vingt jours qui précèdent le départ d'un voyage à forfait, le prix ne peut plus varier. En revanche, lorsque le départ est prévu dans plus de vingt jours, l'agence peut vous demander un supplément de prix si une clause du contrat le prévoit (article L. 211-12 du code du tourisme) et à la condition que les modalités de calcul de cette révision soient clairement définies sur un support durable (article R. 211-8 du code du tourisme).

Si le prix du voyage peut augmenter, il doit diminuer en cas de baisse du prix des carburants, des taux de change et des taxes. Soyez-y attentif(ve), car votre agence de voyages risque d'oublier de répercuter ces baisses.

En cas de diminution des prix, le voyageur peut réduire ses dépenses administratives réelles du remboursement qui vous est dû. Vous pouvez demander au voyageur d'apporter la preuve de ces dépenses administratives.

A noter

En cas de vol sec, la surcharge éventuelle est appliquée au moment de l'achat et aucun prélèvement ne peut intervenir par la suite.

Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

C'est avec surprise que je prends connaissance de la hausse du prix du voyage que j'ai souscrit chez vous.

(1er cas) Je suis très étonné(e) de cette augmentation, car nous sommes actuellement à moins d'un mois du départ, prévu le (date). Votre demande est donc contraire à l'article L. 211-12 du code du tourisme. Dans ces conditions, je vous prie de bien vouloir noter que je refuse cette augmentation.

(2d cas) L'augmentation de (?) euros de mon voyage ne correspond pas, sauf erreur de ma part, aux conditions de révision de prix prévues par l'article (?) de mon contrat (expliquez en quoi ce calcul est inexact). Aussi vous serais-je reconnaissant(e) de bien vouloir reconsidérer votre demande.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

LES PRESTATIONS PRÉVUES AU COURS D'UN VOYAGE ORGANISÉ SONT MODIFIÉES SUR PLACE

Date de publication : **16/04/2019** - Loisirs/tourisme

Lorsque, au cours d'un voyage à forfait, l'organisateur est dans l'impossibilité de fournir des prestations prépondérantes, il doit rechercher des prestations de remplacement et vous les proposer sans vous demander de coût supplémentaire, voire en vous remboursant le trop-versé. Vous êtes cependant libre d'accepter ou de refuser ces modifications.

Le code du tourisme (articles L. 211-16 et L. 211-17) prévoit deux possibilités :

- vous acceptez la modification. L'agence de voyages doit alors, selon le cas, soit vous rembourser la différence lorsque la prestation est inférieure à ce qui était prévu, soit prendre à sa charge le supplément de prix lorsqu'elle est supérieure,
- vous refusez la modification. L'agence doit alors vous fournir les titres de transport nécessaires pour votre retour immédiat. Ou, le cas échéant, supporter les coûts de l'hébergement nécessaire. Et vous pourrez lui demander des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

J'étais inscrit(e) à un voyage au (pays) pour la période du (date) au (date).

(1er cas) Je devais être logé(e) à l'hôtel (nom). Or, j'ai été logé(e) à l'hôtel (nom), qui est d'une catégorie inférieure. Je vous demande donc le remboursement de la différence de prix entre ces deux hôtels, comme le prévoit l'article L. 211-16 du code du tourisme.

(2d cas) L'hôtel où je devais être logé(e) étant complet, il m'a été proposé de passer mes vacances à l'hôtel (nom), situé loin de la mer, dans une zone très bruyante. J'ai refusé cette modification et je suis rentré(e) immédiatement, grâce au billet d'avion que vous m'avez procuré. Il n'en reste pas moins que ce séjour, prévu de longue date, a été annulé et que mes vacances ont été gâchées.

En conséquence, je vous demande de me rembourser l'intégralité de la somme que je vous ai versée.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

VOUS DÉCIDEZ D'ANNULER VOTRE VOYAGE. DE QUOI ÊTES-VOUS REDEVABLE ?

Date de publication : **16/04/2019** - Loisirs/tourisme

Un problème professionnel ou familial, une maladie, un deuil vous empêche de partir ? En cas d'annulation de votre part, votre contrat prévoit certainement des indemnités progressives, d'autant plus élevées que la date du départ approche.

Ainsi, la pénalité de 30 % du prix du voyage en cas d'annulation entre les 21e et 30e jours précédant le départ passera à 50 % la semaine suivante, puis à 75 %, pour finir à 100 % à moins de trois jours.

Ceci n'est qu'un exemple et d'autres barèmes peuvent être fixés. Si vous avez déjà payé la totalité du voyage ou une fraction du prix supérieure à l'indemnité, le vendeur devra vous rembourser la différence.

Très souvent, la date à laquelle le vendeur a été informé de votre défection détermine le montant des frais de résiliation. Informez donc votre vendeur dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec avis de réception.

Au moment de la réservation de votre séjour, si vous avez souscrit une assurance annulation couvrant ces circonstances, informez simultanément l'assureur afin qu'il prenne en charge votre dossier. Étant donné que le vendeur doit vous proposer la souscription de cette assurance, si celle-ci ne vous a pas été proposée, vous serez en mesure de résilier votre contrat sans frais. Pour cela, il faudra en apporter la preuve (tâche difficile, si la possibilité d'en souscrire une figurait bien au contrat).

En -revanche, si vous n'avez pas pris d'assurance annulation, vous devrez payer ces indemnités prévues au contrat.

Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

Le (date) dernier, j'ai souscrit un contrat auprès de votre agence pour un séjour (indiquez la destination). Ce voyage devait se dérouler du (date) au (date).

Or des circonstances indépendantes de ma volonté me contraignent à annuler mon voyage. En effet, (expliquez vos raisons privées ou professionnelles et fournissez la copie de vos justificatifs).

Ayant déjà payé la totalité de mon séjour, je vous demande donc de bien vouloir me préciser les modalités de remboursement qui me seront appliquées.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

Pièce jointe : copie des justificatifs

VOUS DEMANDEZ UNE INDEMNISATION PARCE QUE VOUS N'AVEZ PAS PU EMBARQUER DANS L'AVION

Date de publication : **15/04/2019 - Transport**

Faute de places disponibles, vous n'avez pu embarquer. La compagnie doit vous donner le choix entre deux options : le remboursement de votre billet dans les sept jours ou le réacheminement sur un vol suivant avec prise en charge ? repas et hébergement? (article 4 du [règlement européen n°261/2004](#)). Elle doit en plus vous verser une indemnisation forfaitaire. Si tel n'est pas le cas, demandez-la par courrier postal ou par courriel.

Son montant dépend de la longueur du trajet :

- **250 €** pour les vols de 1 500 kilomètres ou moins (125 € si le retard est de deux heures au plus),
- **400 €** pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilo-mètres et pour les autres vols de 1 500 à 3 500 kilo-mètres (**200 €** si le retard ne dépasse pas trois heures, **300 €** s'il ne dépasse pas quatre heures),
- **600 €** au-delà.

Les passagers qui se portent volontaires pour ne pas embarquer doivent négocier leur indemnisation, qui pourra donc être supérieure ou inférieure.

Lettre recommandée avec avis de réception

Madame, Monsieur,

Je devais me rendre à (destination) le (date) par le vol n° (?) de (horaire), mais je n'ai pu partir, faute de places disponibles.

Comme le prévoit le règlement européen n° 261/2004 () du 11 février 2004, je vous demande le remboursement du billet que je n'ai pu utiliser, ainsi qu'une indemnisation de (?) euros.*

Vous trouverez ci-jointe la photocopie de mon billet.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

Pièce jointe : copie du billet d'avion

(*) Pour bénéficier de ces dispositions, vous devez être passager(ère) d'un vol soit au départ d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, en Norvège, en Islande ou en Suisse, soit effectué par une compagnie européenne à destination d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, en Norvège, en Islande ou en Suisse, et ce quel que soit l'aéroport de départ.

URL source: <https://www.inc-conso.fr/content/vous-demandez-une-indemnisation-parce-que-vous-navez-pas-pu-embarquer-dans-lavion>

FICHES PRATIQUES



Voyages et séjours à forfait :

Les points à vérifier

Pour vos vacances, vous envisagez d'opter pour un voyage à forfait ? Avant de vous décider, soyez attentif aux clauses du contrat que l'on vous propose !

Le nouveau Code du tourisme, issu de la transposition de la directive sur les voyages à forfait et les prestations de voyage liées, est applicable à tous les nouveaux contrats à compter du 1 juillet 2018. Il introduit de nouvelles notions et d'obligations pour les agences de voyages et apporte une meilleure protection au consommateur-voyageur.

Lorsque vous préparez un voyage, vous pouvez choisir de faire l'acquisition d'un « forfait touristique » ou d'acheter une prestation de voyage liée.

Qu'est-ce qu'un forfait touristique ?

C'est la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage dépassant 24 heures ou incluant une nuitée si ces services sont :

- ▶ soit combinés par un seul professionnel et avec conclusion d'un contrat unique ;

- ▶ soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
- ▶ soit vendus à un prix tout compris ;
- ▶ soit annoncés sous la dénomination de « forfait » ou une dénomination similaire ;
- ▶ soit combinés après la conclusion d'un contrat avec possibilité pour le voyageur de choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
- ▶ soit achetés auprès de différents professionnels grâce à des procédures de réservation en ligne liées.

Les principales évolutions

- L'introduction de la prestation de voyage liée, qui se distingue du forfait et dispose d'un régime d'information et de garantie spécifique ;
- Le renforcement de l'information précontractuelle due au voyageur (via un formulaire dédié) ;
- La modification mineure du contrat possible avant le départ sous certaines conditions ;
- Le droit du voyageur de résoudre le contrat à tout moment avant le départ et moyennant l'application de frais de résolution ;
- Le délai de prescription pour les réclamations des voyageurs de 2 ans au lieu de 5 ans selon le droit commun ;
- La responsabilité de plein droit du professionnel *lorsqu'il vend un forfait touristique* ou un service de voyage visé à l'article L ; 211-1 CdT qu'il ne produit pas lui-même ;
- Ajout possible de la **faculté pour le voyageur de résoudre le contrat en cas de non-conformité perturbant considérablement l'exécution du voyage ou du séjour lorsque le professionnel n'y remédie pas dans un délai raisonnable. Réduction de prix et dommages et intérêts, le cas échéant.** (cf. art. L 211-16, IV CdT).

Et une prestation de voyage liée ?

Elle est réalisée en dehors du forfait touristique, c'est-à-dire de la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage couvrant au moins 24 heures ou une nuitée et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires individuels, si un professionnel facilite :

- ▶ le choix et le paiement séparés de chaque service de voyage par les voyageurs, à l'occasion d'une seule prise de contact ;
- ▶ l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel, de manière ciblée et dans les 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Les informations qui suivent s'appliquent dans le cas de l'achat d'un forfait touristique.

Avant la conclusion du contrat

Le professionnel qui propose le voyage à la vente doit être immatriculé au registre tenu par [Atout](#)

[France](#), ce qui induit notamment une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'une garantie financière qui, en cas de faillite, assure le consommateur de ne pas perdre les frais déjà engagés.

Le professionnel doit vous informer sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées du détaillant et de l'organisateur, le prix et les modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Le contrat de voyage

Le professionnel doit vous fournir une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Les points obligatoires du contrat de voyage

1. Caractéristiques principales des services de voyage : destination, itinéraire, dates, nombre de nuitées, transport, hébergement, repas, visites et excursions, taille du groupe, langue utilisée, accessibilité aux personnes à mobilité réduite, etc. ;
2. Dénomination sociale et adresse de l'organisateur et du détaillant et coordonnées ;
3. Prix total incluant les taxes et tous les frais, redevances et autres coûts supplémentaires ;
4. Modalités de paiement ;
5. Nombre minimal de personnes requis pour le voyage ;
6. Conditions applicables en matière de passeports et de visas ;
7. Résolution du contrat ;
8. Assurances obligatoires ou facultatives.

À noter

N'oubliez pas de lire attentivement les conditions générales de vente du voyageur et d'imprimer ou de conserver sur un support durable votre contrat ainsi que votre facture (utiles en cas de réclamation ultérieure).

Les points obligatoires de l'information préalable écrite

1. Caractéristiques principales des services de voyage : destination, itinéraire, dates, nombre de nuitées, transport, hébergement, repas, visites et excursions, taille du groupe, langue utilisée, accessibilité aux personnes à mobilité réduite, etc. ;
2. Dénomination sociale et adresse de l'organisateur et du détaillant et coordonnées ;
3. Prix total incluant les taxes et tous les frais, redevances et autres coûts supplémentaires ;
4. Modalités de paiement ;
5. Nombre minimal de personnes requis pour le voyage ;
6. Conditions applicables en matière de passeports et de visas ;
7. Résolution du contrat ;
8. Assurances obligatoires ou facultatives ;
9. Exigences particulières du voyageur ;
10. Responsabilité du professionnel de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et aide au voyageur en difficulté ;
11. Nom et coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité ;
12. Nom et coordonnées du représentant local du professionnel ou d'un point de contact ;
13. Communication de toute non-conformité ;
14. Informations pour contacter les mineurs ;
15. Procédures internes de traitement des plaintes et mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges ;
16. Informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur.

À noter

Dans le cadre d'achat de voyage à forfait vous ne bénéficiez pas d'un droit de rétractation.

Le prix du voyage

Les prix indiqués au contrat ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que vous avez droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat doit indiquer de quelle manière la révision du prix doit être calculée.

Les majorations de prix sont possibles uniquement pour tenir compte des variations suivantes :

- ▶ prix du transport, lié notamment au coût du carburant ;
- ▶ redevances et taxes (taxes touristiques, d'atterrissage, de débarquement, d'embarquement) ;
- ▶ taux de change en rapport avec le contrat.

Bon à savoir

Une majoration de prix n'est possible que si le professionnel vous la notifie, en la justifiant, au plus tard 20 jours avant le début du voyage.

Les conditions de modification ou d'annulation du voyage

Elles sont prévues et détaillées dans votre contrat. Sauf en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination, vous ne pouvez pas annuler sans perdre les sommes versées et sans avoir à payer des pénalités.

Si vous résiliez votre contrat avant le début du voyage, le professionnel pourra vous demander de payer des frais de résiliation.

Bon à savoir

Vous avez peut-être souscrit une assurance annulation lors de l'achat de votre voyage. Si tel est le cas reportez-vous au contrat pour voir si votre situation est couverte par cette assurance.

Que faire si l'agence modifie des éléments essentiels du voyage (dates du séjour, hausse significative des prix, changement d'itinéraire) ?

Dans ce cas deux options : vous pouvez résilier votre contrat sans frais et obtenir le remboursement des sommes versées ou accepter la modification proposée.

Et si l'agence annule votre voyage ?

L'agence doit vous rembourser la totalité des sommes versées et vous pouvez demander une indemnisation au moins égale à la pénalité que vous auriez dû payer si vous aviez annulé vous-même.

Cette indemnisation supplémentaire n'est pas due lorsque le professionnel est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Vous pouvez également réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence vous a causé un préjudice financier (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées).

Dans le cas où le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut aussi annuler le voyage. Dans ce cas, l'agence doit vous rembourser mais ne sera pas tenue à vous payer une indemnisation si elle vous avertit au plus tard :

- ▶ moins de 20 jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage de plus de 6 jours ;
- ▶ moins de 7 jours avant le début du voyage dans le cas d'un voyage de 2 à 6 jours ;
- ▶ moins de 48 heures avant le début du voyage dans le cas d'un voyage n'excédant pas plus de 2 jours.

Vous pouvez également réclamer des dédommagements si l'annulation de l'agence vous a causé un préjudice financier (engagements de dépenses importantes) ou moral (vacances gâchées).

Dans le cas où le contrat prévoit un nombre minimal de participants et que celui-ci n'est pas atteint, l'agence peut annuler le voyage. Dans ce cas, elle doit vous avertir au moins 21 jours avant le départ ou avant la date fixée par le contrat et vous rembourser.

Céder son voyage, c'est possible !

Vous pouvez céder votre contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que vous. Vous devez alors en informer le vendeur, au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière).

Dans ce cas, vous restez solidairement responsable vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Renseignez-vous au préalable sur ces frais : certaines compagnies d'aviation refacturent le billet. Attention également au visa !

Pendant le voyage, vous rencontrez une déconvenue

Si les services fournis ne correspondent pas à ceux promis dans les catalogues, contrats, titres de transport et contrat d'assurance, sur place, constituez des preuves (témoignages, photos, imprimés et documents officiels divers).

Si vous constatez, au cours du voyage, qu'une des prestations n'est pas conforme à ce qui était prévu au contrat, informez-en le professionnel dans les meilleurs délais. Celui-ci doit tenter d'y remédier, sinon vous pouvez demander une réduction de prix et, le cas échéant, des dommages et intérêts. Si vous y remédiez par vous-même, vous pourrez réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

En outre, si la non-conformité perturbe considérablement votre voyage et que le professionnel n'y remédie pas dans un délai raisonnable, vous pouvez résilier votre contrat sans payer de frais, et demander une réduction de prix et des dommages et intérêts.

Enfin, si vous êtes en difficulté, le professionnel doit vous venir en aide dans les meilleurs délais.

Bon à savoir

Si vous avez acheté votre forfait touristique en ligne sur une plateforme de réservation, sachez qu'elle est soumise à la même réglementation qu'une agence de voyage « physique ». Vous avez le droit de vous retourner contre ce prestataire en ligne.

Que faire en cas de litiges ?

Dans un premier temps, une démarche « amiable » auprès du professionnel qui vous a vendu votre voyage à forfait est à privilégier (conservez une copie de votre réclamation !). Contactez-le et constituez un dossier rassemblant tous les éléments de preuve recueillis. Les modalités de réclamation, notamment les délais, figurent sur votre contrat.

Exposez clairement le litige. Chiffrez le préjudice matériel (décompte des frais d'hôtel, des repas, des transports à rembourser avec pièces justificatives si possible) et le préjudice moral pour vacances gâchées. Envoyez de préférence votre lettre en recommandé avec accusé de réception.

Vous pouvez saisir le service de médiation choisi par le professionnel qui pourra trouver une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal. La saisine.

Bon à savoir

La saisine du MTV n'est possible que si le professionnel a effectivement adhéré au MTV, ce qui n'est pas une obligation, les professionnels pouvant librement choisir l'organisme de médiation auquel ils souhaitent recourir.

Bon à savoir

La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du tour opérateur ou de la compagnie aérienne.

Dans un second temps, d'autres démarches amiables ou judiciaires sont possibles (cf. rubrique « Résoudre un litige »).

Les associations de consommateurs de votre département peuvent également vous aider à trouver un règlement amiable avec le professionnel

Textes de référence

[Code du tourisme - articles L. 211-1 à L. 232-1 et articles R. 211-1 et suivants](#)

[Ordonnance du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive \(UE\) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées](#)

[Règlement \(CE\) n°2111/2005 du 14 décembre 2005 – Liste des transporteurs aériens non autorisés à voler](#)

[Décret du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive \(UE\) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées](#)

[Arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours](#)

Liens utiles

[Voyage - Le guide du voyageur](#)

Le site de l'Agence du développement touristique de la France [Atout France](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia

« Transport-Voyage-Tourisme »

A) Voyager en avion : vos droits



Lorsque vous prenez l'avion, il se peut que le voyage ne se déroule pas tout à fait comme vous l'aviez imaginé. Retard, annulation, dégradation de bagages, etc[©].

[La Convention de Montréal](#), Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999 renforce les droits des voyageurs aériens concernant la responsabilité des compagnies aériennes en cas de dommages causés aux passagers, aux bagages et aux marchandises lors de voyages internationaux.

De son côté, la réglementation européenne a établi depuis 2004, des règles visant à garantir un niveau de protection élevée de l'ensemble des passagers aériens. Ainsi, le [Règlement \(CE\) n°261/2004](#) du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers et vient compléter les dispositions de la Convention de Montréal en améliorant la protection des passagers aériens en cas de refus d'embarquement contre leur volonté (surréservation) et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Attention Cette fiche pratique de l'INC concerne uniquement les vols secs c'est-à-dire les transports aériens seuls, qu'ils soient effectués en charter ou sur une ligne régulière, qu'ils soient assurés par une compagnie classique ou low cost.

Sont donc exclus les voyages à forfait comprenant d'autres prestations (hébergement, visite guidées). Mais le règlement reste invocable si l'annulation touche seulement le vol.

Définitions

Textes applicables à votre vol

2 - VOTRE SITUATION

A - Vous ne pouvez plus partir

B - Vous êtes refusé à l'embarquement sur un vol européen, surclassé ou déclassé

C - Votre vol est annulé

D - Votre vol est retardé

E - Vous êtes victime d'un accident

F - Votre compagnie aérienne est mise en liquidation

G - Vous avez un problème avec vos bagages

H - Quelles sont les mesures prises en matière de handicap

> CONSEILS PRATIQUES ET TABLEAUX DE VOS DROITS

3 - VOS RECOURS

1 - INTRODUCTION

Définitions (issues du Règlement européen n° 261/2004)

1 - **Transporteur aérien effectif** : un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat conclu avec un passager, ou au nom d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager.

2 - **Billet** : un document en cours de validité établissant le droit au transport, ou quelque chose d'équivalent sous forme immatérielle, y compris électronique, délivré ou autorisé par le transporteur aérien ou son agent agréé.

3 - **Réservation** : le fait pour un passager d'être en possession d'un billet, ou d'une autre preuve, indiquant que la réservation a été acceptée et enregistrée par le transporteur aérien ou l'organisateur de voyages.

4 - **Destination finale** : la destination figurant sur le billet présenté au comptoir d'enregistrement, ou, dans le cas des vols avec correspondances, la destination du dernier vol.

5 - **Annulation** : le fait qu'un vol qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée n'a pas été effectué.

Textes applicables à votre vol

La Convention de Montréal : pour tous les vols

Si votre point de départ se situe dans un Etat non membre de l'Union européenne, vous ne pouvez pas, en principe, bénéficier de la protection du droit communautaire. Votre vol est donc soumis aux dispositions de la convention de Montréal. Mais attention, tous les états du monde n'en sont pas destinataires.

Un accord, négocié entre les Etats contractants de [l'OACI](#) (Organisation de l'aviation civile internationale), a été signé en mai 1999. Cet accord modernise le régime de la Convention de Varsovie de 1929, qui réglait les responsabilités des transporteurs aériens en cas de décès ou blessure, et a permis de refondre un instrument juridique unique.

La Convention de Montréal de 1999 établit ainsi un cadre juridique uniforme pour régir la responsabilité des compagnies aériennes en cas de dommages causés aux passagers, aux bagages et aux marchandises lors de voyages internationaux.

Au niveau communautaire, le règlement (CE) n° 2027/97, modifié par le règlement (CE) n° 889/2002, impose aux transporteurs aériens communautaires une responsabilité illimitée en cas de décès ou de blessure des passagers et applique les règles de la convention de Montréal à tous les vols opérés par les transporteurs aériens communautaires, domestiques et internationaux.

En France, le [décret n° 2004-578 du 17 juin 2004](#) porte publication de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

Le règlement n° 261/2004 : une protection supplémentaire pour les vols européens

Selon les dispositions du règlement (CE) n° 1008/2008 du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans l'Union européenne, il faut entendre le service aérien intracommunautaire comme un service aérien exploité à l'intérieur de l'Union européenne.

Sont donc concernés tous les vols, réguliers ou non :

- **au départ** d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, d'Islande, de Norvège ou de Suisse, quel que soit l'aéroport d'arrivée (même État, autre État de l'Union, Etat tiers) et quelle que soit la nationalité du transporteur,
- **à destination** d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union européenne, d'Islande, de Norvège ou de Suisse quel que soit l'aéroport de départ, dès lors que le transporteur est considéré comme "communautaire", c'est-à-dire qu'il possède une licence délivrée par un État de l'Union européenne.

> [Voir la liste des pays membres de l'UE](#)

Les passagers (quelle qu'en soit la nationalité) de ces vols européens bénéficient de la protection des règlements européens évoqués dans la présente fiche.

Mais pour définir au mieux la notion de vols communautaires, il est souvent plus facile d'exclure ceux qui n'en sont pas. Ainsi, le vol au départ d'un territoire hors Union européenne (Pays-tiers) avec une compagnie non communautaire ne sera pas concerné par ces dispositions européennes. Pour les vols qui sont en provenance d'un aéroport extérieur à l'UE, de la Norvège, de l'Islande et de la Suisse, sont concernés uniquement les vols exploités par une compagnie européenne.

Exemples :

Le règlement européen s'applique-t-il pour les **vols intracommunautaires** suivants ?

- Paris-Madrid :
- Paris-Istanbul avec compagnie turque : ?
- Istanbul-Paris avec une compagnie turque : ?
- Istanbul-Paris avec une compagnie française : ?

Exemples :

Le règlement européen s'applique-t-il pour les **vols intracommunautaires** suivants ?

- Paris-Madrid : OUI
- Paris-Istanbul avec compagnie turque : OUI
- Istanbul-Paris avec une compagnie turque : NON
- Istanbul-Paris avec une compagnie française : OUI mais le règlement européen ne s'appliquera pas si un droit local est applicable ou a été appliqué, même si les prestations sont inférieures à celles prévues par le règlement européen.

Exemple d'un **vol extracommunautaire** : Moscou-Prague avec une compagnie non communautaire.

L'espace de liberté économique inclut les zones ultrapériphériques tels les départements et régions d'Outre-Mer qui sont des départements français pour lesquels le règlement s'applique. Les collectivités d'Outre-mer ne sont pas forcément inclus dans la protection européenne.

L'information sur l'identité du transporteur aérien

Il est fréquent d'acheter un billet sur une compagnie aérienne et de voyager sur une autre. C'est le cas lorsque le premier transporteur (le "transporteur contractuel", responsable du voyage) a affrété un vol du second (le "transporteur de fait", qui assure effectivement le vol) ou conclu avec elle un "accord de partage de code".

Le vendeur du billet doit l'informer par écrit de l'identité du "transporteur contractuel" et du ou des "transporteur(s) de fait", avant et au moment de l'achat du billet (articles R. 322-1 à R. 322-7 du code de l'aviation civile).

S'il s'agit d'un vol non régulier affrété, une liste de **trois** transporteurs peut être donnée. Si le choix de du (des) transporteur(s) est ensuite modifié, le vendeur du billet doit en informer les voyageurs sans délai et au plus tard avant l'enregistrement ou, en cas de correspondance sans enregistrement préalable, avant les opérations d'embarquement. Informé du changement, le voyageur ne peut pas pour autant annuler le vol et en demander le remboursement, sauf dans un cas : lorsque le "transporteur de fait" figure sur la liste noire européenne.

A noter

Le non-respect de ces obligations d'information est passible de sanctions administratives.

La liste noire des compagnies aériennes

Pour des raisons de sécurité, la Commission européenne a interdit de vol dans l'Union européenne environ 150 compagnies aériennes. La liste régulièrement mise à jour est accessible [sur le site internet de la Commission européenne](#). Il est utile d'en prendre connaissance avant d'entreprendre un voyage comprenant des liaisons en dehors de la communauté européenne. Le voyageur est en droit de refuser de monter à bord d'un tel avion et d'exiger du transporteur contractuel européen le remboursement ou son réacheminement, comme si son vol avait été annulé, et même si le vol, à la

date de l'achat du billet, était autorisé ([Règlement CE n° 2111/2005 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). Si le billet a été acheté directement auprès du transporteur interdit en Europe, le voyageur n'a pas de droit particulier.

[La loi du 24 avril 2013](#) renforçant l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne ([entrée en vigueur le 1er octobre 2013](#)), renforce l'obligation précontractuelle d'information pesant sur les opérateurs qui commercialisent des titres de transport (agence de voyages, compagnie aérienne[©]).

L'[article L. 6421-2-1 du code des transports](#) prévoit que "toute personne physique ou morale commercialisant un titre de transport sur les vols d'un transporteur aérien effectif figurant sur la liste des transporteurs aériens faisant l'objet dans l'Union européenne d'une interdiction d'exploitation doit informer de manière claire et non ambiguë le passager ou l'acquéreur, si celui-ci n'est pas l'utilisateur du billet, de cette situation et l'inviter à rechercher des solutions de transport de remplacement". Et précise dans son second alinéa, qu' "Il lui est indiqué par écrit, avant la conclusion de la vente, qu'il voyagera sur une compagnie figurant sur la liste européenne des transporteurs aériens faisant l'objet dans l'Union européenne d'une interdiction d'exploitation".

L'information sur les prix

Le 15 janvier 2015, la CJUE a rendu une décision ([affaire C-573/13](#)) qui oblige les compagnies aériennes, mais également les agences de voyage ou intermédiaires de voyage qui vendent des vols au départ de l'Union européenne, de **préciser dès le début le prix définitif à payer**. Cette décision implique une plus grande transparence de prix pour le consommateur et une meilleure information pré-contractuelle.

2 - VOTRE SITUATION

A - Vous ne pouvez plus partir

Un empêchement de dernière minute, des risques dans le pays de votre destination, des congés refusés,[©] il vous est impossible de partir. Quels sont alors vos droits ?

1 - Pouvez-vous céder votre billet ?

Non. Un billet d'avion est nominatif et il ne peut être utilisé que par son titulaire. Seule la compagnie aérienne peut autoriser un changement de passager mais souvent avec des frais. Si vous avez acheté votre billet auprès d'une agence de voyages, vous pourrez lui demander de transmettre votre requête auprès de la compagnie. Elle aura des chances d'aboutir si elle est faite suffisamment longtemps à l'avance.

2 - Pouvez-vous demander le remboursement ou un report du voyage ?

Les conséquences de l'annulation ne sont pas fixées par la loi ou les traités internationaux, mais par le contrat que vous avez passé. Vos droits à remboursement ou à un report dépendront du type de billet que vous avez souscrit, et ils seront très limités si vous avez acheté un billet à coût réduit.

- Le billet de transport sur une ligne régulière, sans réduction particulière, est traditionnellement valable un an à compter de sa date d'émission. Un report du voyage dans ce délai est donc possible. Renseignez-vous auprès du professionnel qui vous a vendu le billet.

- Les billets à coût réduit ne sont le plus souvent valables que sur un vol donné. C'est le cas des billets commerciaux proposés par les grandes compagnies sur des lignes régulières, des billets "dernière minute" revendus par les agences, des billets vendus par des compagnies à bas coût ("low cost") et des billets sur vols charters.

Mais des reports sont parfois possibles. En cas de circonstances extraordinaires, les compagnies qui suivent les pratiques recommandées par l'IATA (International Air Transport Association, organisation internationale à laquelle adhèrent la plupart des compagnies aériennes), prolongent la validité des billets non remboursables en temps normal.

Par ailleurs, certaines agences permettent l'annulation moyennant la retenue de frais d'autant plus élevés que la date du départ est proche.

Notre conseil Renseignez-vous avant de vous engager. Dans certains cas, l'aller ne sera pas modifiable mais le retour pourra l'être sur place. Vous pourrez alors reporter votre date de retour en complétant le prix de votre billet initial avec le tarif en vigueur au jour de l'échange ainsi que le paiement de frais de dossier.

3 – Et les taxes d'aéroport ?

Le prix de votre billet édité aussi bien par la compagnie aérienne que par une centrale de réservation ou une agence en ligne, doit toujours comporter le tarif et l'ensemble des taxes, redevances, suppléments et droits applicables. L'[article L. 112-1 du code de la consommation](#) rappelle d'ailleurs que "Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation".

Le montant des différentes taxes varient selon de nombreux facteurs liés à l'exploitation des aéroports mais aussi à des conditions liées au passager (pays de départ et d'arrivée).

Quels que soient les termes de votre contrat, vous devez au minimum récupérer les taxes d'aéroport (**QW**) ou redevance passager (**QX**) qui ne seront pas reversées à leurs destinataires, c'est en tout cas ce que préconise l'IATA.

Elles correspondent précisément à une production et à un service rendu, permettant de financer le fonctionnement du système aéronautique. En revanche, des taxes de création existent et sont assimilables à des impôts, telles que la taxe de l'aviation civile.

Les taxes principales :

- de l'aviation civile (**FR**) : créée en 1999. Due par toute entreprise de transport aérien public ([article 302 bis K du Code Général des Impôts](#)),
- de solidarité sur les billets d'avion (**IZ**) : créée le 1er juillet 2006. Taxe les billets à raison de 1 ou 10 € selon la classe à destination de l'Union européenne et de 4 ou 40 € à destination du reste du monde. Elle permet de collecter des fonds et de financer des programmes de santé dans les pays en développement,
- d'aéroport ou redevance passager (**QW pour les vols domestiques et QX pour les vols internationaux**) : perçue au profit des personnes publiques ou privées exploitant des aéroports. Le montant est fixé par l'aéroport, non par la compagnie ([article 1609 quatervicies du Code Général des impôts](#)),
- sur les nuisances sonores aériennes : application du principe "pollueur-payeur" ([article 1609 quatervicies A du Code Général des Impôts](#)),
- sûreté sécurité environnement (**XT**) : perçue par l'Etat pour financer les mesures de sûreté et de sécurité dans les aéroports (contrôle des passagers, des bagages, protection contre les incendies).

A noter Concernant la surcharge carburant (**YQ**), elle n'est pas une taxe mais bien un élément du prix du billet entrant dans la composition du tarif demandé au passager. Elle est fixée librement par les compagnies aériennes car elle peut varier en fonction du prix du carburant. En cas de vol sec, si surcharge il y a, elle est appliquée au moment de l'achat et aucune révision du prix ne peut intervenir ensuite. Dans le cadre d'un voyage à forfait, le contrat peut prévoir une modification de prix entre le moment de l'achat et le départ, dans le respect des **20 jours** avant le départ (articles [L. 211-12 et L. 211-13, R. 211-8 et R. 211-9 du code du tourisme](#)). Attention, son remboursement dépend des caractéristiques du billet acheté dans le cadre du contrat de transport. Elle ne sera remboursée que si le billet d'avion est remboursable ([Réponse ministérielle du 20 mai 2014](#)).

Comment puis-je me faire rembourser les taxes en cas d'annulation de vol ?

En cas de refus d'embarquement justifié ou en cas d'annulation de vol de votre part, vous pouvez demander expressément le remboursement des taxes mais attention toutes les taxes ne sont pas remboursables par la compagnie aérienne ou l'intermédiaire ! Il s'agit essentiellement des taxes qui sont liées au nombre de personnes embarquant réellement dans l'avion par exemple la taxe d'aéroport signalée sur votre billet par les lettres QW ou QX.

Cette obligation de remboursement des transporteurs aériens a été renforcée ces dernières années. Désormais, "les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien remboursent les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre qu'ils ont vendu, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport" ([article L. 224-66 du Code de la consommation](#)).

Les conditions

Le remboursement intervient au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne. Lorsque la demande est déposée en ligne, le remboursement est gratuit. Sinon, la facturation de frais ne pourra excéder 20 % du montant remboursé. Les conditions générales de vente ou de transport doivent préciser la possibilité du remboursement et ses modalités.

4 - Devez-vous souscrire une assurance annulation ?

- **Assurance complémentaire** : si vous voyagez avec un billet non remboursable, il sera sans doute raisonnable de souscrire l'assurance complémentaire qui vous sera proposée. Elle couvre généralement, outre l'annulation pour maladie, accident ou perte d'emploi, d'autres risques comme l'assistance médicale à l'étranger, le rapatriement, le vol ou la perte des bagages. Prenez toutefois le temps de lire les conditions générales ou, au minimum, la définition des risques couverts, et soyez attentif aux exclusions.

- **Doublon avec la carte bancaire** : vérifiez que cette assurance ne fait pas double emploi avec votre contrat de carte bancaire, si vous choisissez ce mode de paiement : les cartes "haut de gamme" (Visa Premier, Eurocard ou Mastercard Gold[®]) comportent déjà ce type d'assurance. Pour le savoir, consultez le fiche d'information des garanties de votre carte bancaire. A noter que le simple fait de détenir cette carte vous permet de bénéficier de l'assistance rapatriement.

- **Petite astuce** : il vous faudra utiliser votre carte bancaire lors du paiement afin de bénéficier de celle-ci. Attention toutefois, certains contrats refusent de vous couvrir si la prestation n'a pas été payée en totalité avec votre carte bancaire. Exemple : sur un vol d'un montant de 1 000 €, si vous payez 400 € en chèque vacances et 600 € avec votre carte bancaire, il se peut que vous ne

bénéficiiez pas de l'assurance annulation comprise dans vos garanties bancaires. Vérifiez donc, dans les détails, votre contrat bancaire.

B - Vous êtes refusé à l'embarquement sur un vol européen, surclassé ou déclassé

1 - Le refus d'embarquement

Le refus d'embarquement est défini par l'article 2 du Règlement européen n°261/2004 du 11 février 2004 comme « le refus de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à l'embarquement dans les conditions fixées à l'article 3, paragraphe 2, sauf s'il est raisonnablement justifié de refuser l'embarquement, notamment pour des raisons de santé, de sûreté ou de sécurité, ou de documents de voyages inadéquats »

A savoir que d'autres pays comme les Etats-Unis ou le Canada offrent des protections similaires.

L'acheteur qui a conclu son contrat à distance, bénéficie d'une responsabilité de plein droit du professionnel, qui doit donc exécuter ses obligations (Cass. 1re civ., 15 novembre 2010, n° 09-69.004).

a - Refus d'embarquement en cas de surbooking

"Surbooking", "surréservation", "overbooking" : pratique désormais admise qui consiste à vendre à la clientèle un nombre de places supérieur à la capacité de l'appareil. Pour s'assurer un taux de remplissage maximum malgré les défections inévitables, le transporteur commercialise plus de places que l'avion n'en contient. Afin d'éviter tout désagrément, en tant que passager vous devez disposer d'une réservation confirmée pour le vol concerné et vous présenter à l'enregistrement avant l'expiration de l'heure limite d'embarquement.

Qui est concerné ?

- passagers de tout vol tant régulier que non régulier (y compris les circuits à forfait),
- passagers d'un vol tant domestique qu'international, au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, en Norvège, en Suisse ou en Islande,
- passagers d'un vol tant domestique qu'international au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol est un transporteur communautaire.

Quel est l'intérêt du surbooking ?

Pallier les comportements d'un certain nombre de passagers qui soit ne se présentent pas à l'embarquement sans prévenir le transporteur, soit annulent leur réservation trop tardivement. Cette pratique, qui ne fait l'objet d'aucune interdiction formelle sur le plan légal, constitue, néanmoins, un

préjudice pour les passagers qui sont victimes d'un refus d'embarquement, ainsi qu'une rupture du contrat de transport par la compagnie, même si elle peut se comprendre du point de vue du transporteur aérien, soucieux de la bonne gestion des capacités offertes sur un vol donné (Ministère de l'Équipement, des transports et du Logement, JO Assemblée nationale, 1er octobre 2001).

L'appel à des volontaires

Volontaires : en cas de refus d'embarquement, il est fait appel à des volontaires qui acceptent de renoncer à leur réservation en contrepartie de certains avantages. Sachez que si vous vous portez volontaire, vous avez des droits :

- le choix entre le remboursement de votre billet au prix d'achat et au besoin, le vol retour vers votre point de départ initial ou le réacheminement vers votre destination finale (dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à votre convenance sous réserve de la disponibilité de sièges) (Assistance de l'article 8 du Règlement n°261/2004 du 11 février 2004) ;
- une indemnisation, dont le montant doit être négocié avec la compagnie aérienne. Privilégiez l'indemnisation en espèces ou par virement, plutôt qu'un avoir si on le vous propose[Ⓢ] ;
- Certaines prestations à négocier également avec la compagnie aérienne (boissons, collation[Ⓢ]).

Non-volontaires

Si le transporteur vous refuse l'embarquement contre votre gré en raison du nombre insuffisant du nombre de volontaires, vous faites partie des "non-volontaires". Les passagers non volontaires ont alors les mêmes droits que ceux qui sont victimes d'une annulation de vol :

- l'indemnisation financière forfaitaire immédiate (125 € à 600 € selon la distance du vol et du retard total à l'arrivée),
- le choix entre un droit au remboursement du billet avec un vol retour vers le point de départ ou à un réacheminement ultérieur vers votre destination finale,
- la prise en charge à l'aéroport (communications, sms, collation, rafraîchissement, voire hébergement). Conseil pratique : conservez toutes les factures concernant votre hébergement et votre restauration, afin d'en demander le remboursement à la compagnie aérienne.

Petite astuce : selon le règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004, les distances sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique (voir l'article 7, point 4), c'est le "Great Circle Mapper". Mais le règlement n'apportant pas de précision sur la carte des routes les plus utilisées, seul un expert peut dire avec certitude si la distance du vol est de plus ou moins 1.500 km. Il existe des calculateurs grand public pour vérifier qu'il n'y ait pas de grande différence, par exemple :

> <http://calculerlesdistances.com/aeriennes.html>

> <http://www.levoyageur.net/distances/distance.html>

> <http://www.ephemeride.com/atlas/distanceaeroport/0/%20>

Distance entre aéroports de départ et d'arrivée

Par un [arrêt du 7 septembre 2017](#), la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) indique que le fait que la distance effectivement parcourue par un vol soit, en raison de la correspondance, supérieure à la distance entre les aéroports de départ et d'arrivée, n'a pas d'impact sur le calcul de la compensation. Dans le cas d'un vol avec correspondance, seule la distance à vol d'oiseau doit être prise en considération pour le calcul du montant de l'indemnisation. La distance à vol d'oiseau s'entend comme la distance orthodromique d'un vol direct, c'est-à-dire la distance la plus courte entre deux points, à savoir ici, le point entre l'aéroport de départ et l'aéroport d'arrivée. [Arrêt dans l'affaire C-559/16 Birgit Bossen, Anja Bossen et Gudula Gräßmann/Brussels Airlines SA/NV, 7 septembre 2017.](#)

> Consultez l'article : "[Transport aérien et calcul de l'indemnisation : quelle distance prise en compte pour les vols avec correspondance ?](#)", 26/09/2017.

Obligation d'information

Il existe une double obligation d'information à la charge du transporteur (article 14 du règlement européen n°261/2004 du 11 février 2004) :

- afficher "bien en vue dans la zone d'enregistrement", un avis invitant le voyageur à se renseigner sur ses droits en matière d'indemnisation et d'assistance ;
- présenter une note écrite à chaque passager refusé d'embarquement, qui reprend les règles d'indemnisation et d'assistance.

Notre conseil Ne signez donc aucun document sans l'avoir lu dans les détails et si vous choisissez d'être volontaire, soyez-le en connaissance de cause.

b - Refus d'embarquement pour d'autres motifs, notamment opérationnels

Le fait de limiter la notion de refus d'embarquement au seul cas de surbooking, aurait pour effet de diminuer le niveau élevé de protection des passagers aériens.

- **Trajets successifs : retard imputable au premier vol**

La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a estimé le 4 octobre 2012, que les "passagers de vols comprenant des trajets successifs doivent être indemnisés pour refus d'embarquement quand celui-ci est dû à un retard imputable au transporteur pour le premier vol" ([CJUE, 4 octobre 2012, n°C-321/11](#)). Elle confère ainsi un sens plus large à la notion de refus d'embarquement, visant l'ensemble des hypothèses dans lesquelles un transporteur aérien refuse de transporter un passager. Outre la notion de surréservation, la notion de "refus d'embarquement" vise donc également des

situations liées à d'autres motifs, notamment opérationnels, comme par exemple un retard de vol avec correspondance.

Les faits : Un couple dont le billet était composé de 2 vols, enregistre ses bagages directement pour sa destination finale et obtient ses cartes d'embarquement pour les deux vols successifs. Le premier vol a subi un retard d'1h et 25 min. La compagnie aérienne a donc, sans prévenir le couple, annulé la carte d'embarquement pour le second vol, prévoyant que ce retard lui ferait manquer sa correspondance. En dépit de ce retard, le couple a eu le temps de se présenter à la porte d'embarquement lors du dernier appel de passagers. Leur carte ayant été annulée, les places ont été attribuées à d'autres passagers. Ayant attendu leur réacheminement le lendemain, ils sont parvenus à leur destination finale avec 27 heures de retard.

- **Réorganisation d'un vol à la suite d'une grève**

La Cour de justice de l'Union européenne saisie en dernier ressort par la Cour suprême de Finlande pour le cas d'une grève du personnel de l'aéroport de Barcelone, a affirmé que "la survenance de circonstances extraordinaires, telles qu'une grève, conduisant un transporteur aérien à réorganiser des vols postérieurs ne justifie pas un refus d'embarquement ni ne l'exonère de son obligation d'indemnisation des passagers à qui l'embarquement sur un des vols affrétés postérieurement leur a été refusé" ([CJUE, 4 octobre 2012, C-22/11](#)).

De son côté, le code des transports prévoit en son [article L. 1114-7](#) issu de la loi n° 2012-375 du 19 mars 2012, qu' "en cas de perturbation du trafic aérien liée à une grève dans une entreprise, un établissement ou une partie d'établissement entrant dans le champ d'application du présent chapitre, tout passager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur l'activité assurée. Cette information doit être délivrée aux passagers par l'entreprise de transport aérien au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation".

- **Le cas des vols intermédiaires**

Si vous achetez un vol intermédiaire (Beyrouth-Paris-New York, par exemple), ce qui est souvent avantageux financièrement, le contrat vous imposera sans doute d'utiliser les coupons de vol dans l'ordre du voyage. Ne tentez alors pas de partir de Paris, dans notre exemple, vous pourriez être refusé à l'embarquement pour ne pas avoir délibérément pris le vol à Beyrouth ou être contraint de payer un supplément de prix

2 - Le déclassement et le surclassement

En tant que passager aérien, vous pouvez être confronté à l'une ou l'autre de ces situations :

- Le surclassement : le transporteur vous place dans une classe supérieure à celle pour laquelle votre billet a été acheté => vous ne devez pas déboursier de supplément ;
- Le déclassement : le transporteur vous place dans une classe inférieure à celle pour laquelle votre billet a été acheté => trois modalités de remboursement sont prévues :

Pour les vols de 1 500 km ou moins : remboursement de 30 % du prix du billet.

Pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km (à l'exception des vols entre le territoire européen des Etats membres et les départements et régions d'Outre-mer) et les autres vols de 1 500 km à 3 500 km : remboursement de 50 % du prix du billet.

Pour tous les autres vols : remboursement de 75 % du prix du billet.

Le surbooking en classe affaires qui conduit à un déclassement en classe touriste n'est pas constitutive d'un retard mais d'un simple préjudice de jouissance résidant dans la différence de confort et de prestations entre les deux classes et réparé sur le fondement des articles [1231-1](#) et [1217](#) du code civil.

C - Votre vol est annulé

> [Voir le tableau de vos droits](#)

La compagnie aérienne a annulé votre vol, quels sont vos droits et comment faire pour les appliquer ? Dans tous les cas, vous avez droit au minimum au remboursement de votre billet, et à des dommages et intérêts si cette annulation vous a causé un préjudice particulier (financier et/ou moral). S'il s'agit d'un vol européen ([voir le règlement](#)), vous bénéficiez de droits particuliers.

1 - Vol non européen

La question de l'annulation n'est pas envisagée dans la Convention de Montréal. Elle est donc régie par le droit commun des contrats, et ainsi par les règles du code civil si vous avez acheté le billet en France. Vous avez droit, au minimum, au remboursement intégral du prix de votre billet, quelle que soit la cause de l'annulation (grève et catastrophes comprises)⑤ sauf si on vous propose un réacheminement sur un autre vol et que vous l'acceptez. Si vous subissez un préjudice particulier du fait de cette inexécution, vous avez droit à des dommages et intérêts : ce principe s'applique au contrat de transport comme à tout contrat (articles [1231-1](#) et [1217](#) du code civil).

Mais le code civil en fixe également la limite : il n'y a pas de dommages et intérêts lorsque celui qui devait exécuter son obligation en a été empêché par un cas de force majeure (article 1231 du code civil). Le transporteur qui invoque la force majeure doit démontrer en quoi la circonstance dont il se prévaut répond aux trois exigences traditionnelles, à savoir qu'il s'agit bien d'un événement extérieur (une avarie d'avion n'en est pas un), imprévisible (ce n'est pas le cas d'une grève annoncée ou, d'une grève sauvage du personnel navigant suite à l'annonce surprise d'une restructuration ([CJUE 17 avril 2018](#))) et qu'il ne pouvait pas surmonter (par exemple en plaçant les voyageurs sur d'autres vols).

2 - Vol européen

Si vous subissez un préjudice particulier, n'hésitez pas à faire également jouer les dispositions des articles [1231-1](#) et [1217](#) du code civil, au même titre que les vols non européens.

a - Indemnité forfaitaire

Même sans préjudice particulier, vous recevrez une indemnité forfaitaire, dont le montant sera compris entre 125 € et 600 € en fonction de la distance du vol et, en cas de réacheminement, du retard à l'arrivée. Recevoir cette indemnité ne vous prive pas du droit d'aller en justice pour réclamer davantage si son montant ne couvre pas le préjudice que vous aurez réellement subi.

Attention

Il existe deux cas dans lesquels cette indemnité n'est pas due :

Information donnée à temps par le transporteur : Vous n'avez pas droit à cette indemnité forfaitaire si vous avez été informé de l'annulation :

- au moins deux semaines avant le départ,
- entre deux semaines et sept jours avant le départ, si on vous a proposé un autre vol partant au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivant moins de quatre heures plus tard que prévu,
- moins de sept jours avant le départ, si l'offre de réacheminement partait au plus tôt deux heures avant l'heure prévue et arrivait moins de deux heures plus tard que prévu.

En cas de circonstances extraordinaires

Le transporteur ne vous devra pas non plus d'indemnité s'il prouve, suivant le règlement européen, que l'annulation est due à des "circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises", ce qui correspond très exactement à la définition de la force majeure. Ainsi, le transporteur aérien effectif qui prouve que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires n'est pas tenu de verser l'indemnisation financière immédiate (ex : éruption du volcan islandais, conditions météorologiques d'une rare violence, grève non prévue).

Quatre exemples jurisprudentiels :

- [Affaire 17 avril 2018](#) (Helga Krüsemann / TUIfly GmbH) : Une « grève sauvage » du personnel navigant à la suite de l'annonce surprise d'une restructuration ne constitue pas une « circonstance extraordinaire » permettant à la compagnie aérienne de se libérer de son obligation d'indemnisation en cas d'annulation ou de retard important de vol.
- [Affaire 17 septembre 2015, C 257/14](#) (Corina van der Lans / Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV) : selon la Cour, "des problèmes techniques révélés lors de l'entretien des

aéronefs ou en raison du défaut d'un tel entretien ne sauraient constituer, en tant que tels, des circonstances extraordinaires".

- [Affaire du 21 novembre 2014, C-394/14](#) (Sandy Siewert, Emma Siewert, Nele Siewert c/ Condor Flugdienst GmbH) : après un retard à l'arrivée de plus de six heures, le transporteur soutient que ce retard est imputable à une « circonstance extraordinaire » liée aux dommages subis par l'avion la veille qui a été heurté par un escalier mobile d'embarquement, ce qui aurait occasionné des dommages structurels à une aile et nécessité le remplacement de l'appareil. La Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) conclut qu'un tel événement ne peut être qualifié de « circonstance extraordinaire », si bien que, compte tenu du retard important du vol, le transporteur aérien n'était pas exonéré de son obligation d'indemnisation des passagers.
- [Affaire du 22 décembre 2008, C-549/07](#) (Wallentin-Hermann c/ Alitalia) : la CJUE procède à une interprétation stricte de la notion de « circonstances extraordinaires » mentionnée à l'article 5, § 3 du règlement n° 261/2004. Un problème technique survenu à un aéronef en dépit des règles minimales d'entretien ne sera pas considéré comme une circonstance extraordinaire. Dans ce cas, le transporteur ne pourra se libérer de son obligation d'indemnisation.

b - Remboursement/réacheminement

> [Voir le tableau de vos droits](#)

Le transporteur doit vous proposer en outre, le choix entre ces trois possibilités :

- soit le remboursement du billet dans les 7 jours (au prix d'achat) pour la ou les parties du voyage non effectuées, mais aussi pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à votre plan de voyage initial ; et, le cas échéant, un vol retour vers votre point de départ initial dans les meilleurs délais. Si vous choisissez le remboursement, celui-ci doit se faire en espèces, virement ou chèque, sauf si vous acceptez que ce soit sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services,
- soit un réacheminement par un autre vol vers votre destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais,
- soit un réacheminement par un autre vol vers votre destination finale, dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à votre convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

A noter Si le vol proposé en remplacement atterrit sur un aéroport autre que celui qui était initialement prévu, le transporteur doit prendre à sa charge vos frais de transfert vers l'aéroport prévu au départ, ou vers une autre destination proche convenue avec vous. Mais attention, vous devez atterrir dans un aéroport de la même région.

C - Prise en charge à l'aéroport

Si vous êtes bloqué à l'aéroport dans l'attente d'un vol de remplacement, le transporteur doit :

- vous offrir **rafraîchissements et restauration,**

- vous permettre de passer **gratuitement deux appels téléphoniques, deux fax ou deux messages électroniques (SMS par exemple)**,
- Et si le départ du vol de remplacement n'est pas prévu pour le jour même, vous avez droit à **un hébergement à l'hôtel** et au **transport** entre l'aéroport et le lieu d'hébergement jusqu'au départ.

Le droit de l'Union européenne ne prévoit aucune limitation dans le temps ni pécuniaire à cette obligation de prise en charge. Le transporteur aérien est tenu de remplir cette obligation même lorsque l'annulation du vol est due à des circonstances extraordinaires, contrairement à l'obligation d'indemnisation, à laquelle le transporteur peut se soustraire s'il prouve que l'annulation du vol est due à de telles circonstances. C'est précisément dans les cas d'attente due à une annulation, que les passagers peuvent avoir besoin, toute la durée de l'attente, d'accéder aux produits et aux services de première nécessité.

C'est ainsi que la Cour de justice de l'Union européenne souligne dans un [arrêt du 31 janvier 2013](#) (CJUE, C-12/11, 31 janvier 2013) que le transporteur aérien est tenu, en cas d'annulation de vol, de prendre en charge la totalité des frais relatifs à l'hébergement et aux rafraîchissements durant la période d'attente.

En conséquence, l'obligation de prise en charge des articles 5 et 9 du règlement, ne peut faire l'objet d'une limitation temporelle ou pécuniaire du fait de circonstances extraordinaires. **Cependant, cette obligation ne peut faire l'objet pour le passager aérien que d'un "remboursement des sommes qui s'avèraient nécessaires, appropriées et raisonnables afin de suppléer la défaillance du transporteur aérien, ce qu'il appartient à la juridiction nationale d'apprécier"**.

D - Votre vol est retardé

> [Voir le tableau de vos droits](#)

1 - Quand peut-on parler de retard ?

Au bout d'une heure ? de six heures ? Aucun texte ne le précise. Cependant la réglementation européenne considère un vol en retard à partir de :

- **2h ou plus pour les vols jusqu'à 1 500 km,**
- **3 h ou plus pour les vols dans l'Union européenne de plus de 1 500 km et pour les autres vols entre 1 500 km et 3 500 km,**
- **4 h ou plus pour les autres vols.**

Ce qui est important pour le passager, ce n'est pas le retard lui-même mais les conséquences de ce retard dommageable. Le voyageur qui, en raison d'un retard de trois heures, aura raté sa correspondance et racheté un billet au prix fort demandera une indemnisation, au besoin en justice.

Bon à savoir En matière de retard d'avion à l'arrivée, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a clarifié la question importante ([Affaire C-452/13 du 4 septembre 2014](#)) du moment de l'heure d'arrivée effective d'un avion à prendre en compte : Ce n'est qu'au moment où au moins une porte de l'avion s'ouvre, que l'ampleur du retard peut être déterminée aux fins d'une éventuelle indemnisation.

> Pour plus de détails sur cet arrêt, lisez la parole d'expert "[Retard d'avion : la porte s'ouvre... l'heure d'arrivée sonne](#)".

2 - Vol non européen

Suivant la Convention de Montréal, "le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises". Il ne peut écarter sa responsabilité, et être dispensé de vous indemniser, que s'il "prouve que lui et ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre" (article 19). Il ne lui suffira pas d'invoquer des circonstances atmosphériques difficiles, des incidents techniques ou, plus vaguement encore, des "impératifs de sécurité" : il devra les justifier. A défaut, vous pourrez demander la réparation de votre préjudice, mais cette indemnisation ne pourra pas dépasser l'équivalent de 4 150 droits de tirage spéciaux (DTS, la monnaie du FMI), soit environ 5 120 €.

A noter Si vous subissez des dommages résultant directement du retard, tel qu'une nuit d'hôtel perdue ou une réunion de travail importante à laquelle vous n'avez pu vous rendre, vous pouvez demander une compensation au transporteur aérien en invoquant les articles 19 des Conventions de Varsovie ou de Montréal.

3 - Vol européen

Les cas de dommages et intérêts en cas de préjudice particulier sont les mêmes que pour les vols non européen.

Pour une meilleure protection, le règlement européen prévoit des outils supplémentaires.

Une assistance à l'aéroport

Le transporteur doit prendre en charge les passagers retardés dès que le retard prévisible dépasse un seuil admissible dépendant de la longueur du vol.

Les passagers se voient proposer par le transporteur aérien effectif :

- un rafraîchissement, une collation suffisante, 2 appels téléphoniques, 2 télex, 2 télécopies ou 2 SMS selon la durée du retard et selon la distance parcourue en vol (article 9, §1, a), §2 du Règlement n°261/2004 du 11 février 2004).
- une nuit d'hôtel, lorsque l'heure de départ est reportée au jour suivant (article 9, §1, b) et c) du Règlement n°261/2004 du 11 février 2004),
- une indemnité forfaitaire. Il n'y a pas d'obligation pour la compagnie aérienne de vous indemniser pour un retard important. Cependant, depuis l'arrêt Sturgeon ([affaires C-402/07 et C-432/07](#)) de la CJUE, en date du 19 novembre 2009, et encore récemment le [23 octobre 2012](#), les passagers qui atteignent leur destination finale trois heures ou plus après l'horaire prévu, peuvent demander une indemnité forfaitaire à la compagnie aérienne dans les mêmes conditions que les passagers de vols annulés. Le principe d'égalité de traitement, permettant de lutter contre toute sorte de discrimination au niveau européen, exige ainsi que les passagers de vols retardés bénéficient du même traitement d'indemnisation que les passagers de vols annulés "à la dernière minute". En effet, ces deux types de passagers subissent similairement une perte de temps.

Attention Les cas d'exclusion de l'indemnisation sont les mêmes qu'en cas d'annulation (circonstances extraordinaires par exemple telles que l'instabilité politique, conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol).

Pour des retards de 5 h et plus, le passager a le choix entre poursuivre, reporter ou renoncer à son voyage. Lorsqu'il renonce à son voyage, la compagnie doit lui rembourser son billet pour la ou les parties du voyage non effectuées, et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais.

En cas de retard d'un vol avec correspondance ?

Le 26 février 2013, la Cour européenne a donné gain de cause aux passagers victimes d'un retard sur un vol avec correspondance, en estimant que ces passagers "doivent être indemnisés lorsque leur vol arrive à la destination finale avec un retard de trois heures ou plus". Le fait que le vol initial soit affecté d'un retard n'excédant pas le seuil d'indemnisation de 3 heures, n'a aucune incidence sur le droit à indemnisation qui n'est pas subordonné à l'existence d'un retard au départ. L'indemnisation forfaitaire (125 € à 600 € selon la distance du vol) est donc due et appréciée en fonction du retard par rapport à l'heure d'arrivée prévue à la destination finale (destination du dernier vol emprunté par le passager concerné). ([CJUE, 26 février 2013, affaire C-11/11](#)). La Cour profite de cet arrêt pour rappeler qu'un retard important (durée égale ou supérieure à 3 h) ouvre les mêmes droits qu'une annulation.

La Cour de cassation a rappelé le principe selon lequel le retard d'un vol s'apprécie à l'arrivée à destination dans un arrêt du 16 avril 2015 ([n° 14-13736](#)) en accordant au passager une indemnisation de 400 € pour un retard de plus de 6 heures à l'arrivée suite au retard de 12 min de son premier vol.

Dans un arrêt rendu le 31 mai 2018, la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) affirme que le règlement n°261/2004 du 11 février 2004 est applicable aux vols avec correspondances vers un État tiers faisant escale en dehors de l'Union Européenne. Le Règlement s'applique à un transport de passagers effectué en vertu d'une réservation unique et comportant, entre son départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre et son arrivée dans un aéroport situé dans un Etat tiers, une escale planifiée en dehors de l'Union européenne, avec un changement d'appareil. Ces vols doivent être considérés comme un seul et même vol avec correspondances ([CJUE 31 mai 2018, aff.C-537/17, C.W. c/ Royal Air Maroc SA](#)).

En cas de grève ?

- Si le vol est retardé pour cause de grève. Le transporteur ne peut pas se contenter d'invoquer cette circonstance pour ne pas indemniser le voyageur : il doit, en outre, démontrer qu'il a "pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage" et, par exemple, recherché des solutions sur d'autres vols, y compris sur un autre aéroport.
- Si le vol est annulé. La grève ne constitue pas un cas de force majeure exonérant le transporteur d'indemniser les voyageurs que si celui-ci prouve qu'elle était imprévisible à la date de la vente des billets, et qu'il n'a trouvé aucune solution de remplacement pour acheminer les voyageurs à bon port.

A noter Le transporteur ne peut pas invoquer la grève de son propre personnel, car ce n'est pas un événement imprévisible ni extérieur à l'entreprise.

Dans un arrêt du 17 avril 2018, la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE) affirme qu'une « grève sauvage » du personnel navigant à la suite de l'annonce surprise d'une restructuration ne constitue pas une « circonstance extraordinaire » permettant à la compagnie aérienne de se libérer de son obligation d'indemnisation en cas d'annulation ou de retard important de vol ([CJUE 17 avril 2018, Helga Krüsemann /TUIfly GmbH](#)).

E - Vous êtes victime d'un accident

Les crashes aériens sont extrêmement rares, les blessures consécutives à un trou d'air ou à un sac tombé d'un compartiment à bagage mal fermé sont plus fréquentes. Dans un cas comme dans l'autre, le transporteur verra sa responsabilité engagée dans les conditions prévues par la Convention de Montréal. Ce texte s'impose à tous les transporteurs des pays qui l'ont ratifié, soit quasi deux cent à ce jour, dont tous les Etats européens. Ces derniers ont des obligations accrues par l'effet d'un [règlement européen de 1997 modifié en 2002](#). La Convention, qui ne concerne en principe que les vols internationaux, s'y applique même sur les vols intérieurs.

Le transporteur est a priori responsable

[L'article 17](#) de la Convention de Montréal prévoit que le transporteur est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un passager à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement. Le voyageur blessé, ou ses ayants droit en cas de décès, n'a donc pas à démontrer cette responsabilité : c'est une responsabilité sans faute.

L'indemnisation de la victime est illimitée

Les victimes, ou leurs ayants droit en cas de décès, ont droit à réparation ; et l'indemnisation qui leur est due doit compenser intégralement leur préjudice : elle est illimitée. Toutefois, selon le montant du dommage, et donc de la réparation demandée, le transporteur pourra ou non écarter sa responsabilité.

- Si ce montant est inférieur à l'équivalent de 100 000 droits de tirage spéciaux (DTS), soit environ 120 000 euros, le transporteur est automatiquement responsable. Il ne peut écarter sa responsabilité que s'il prouve que la victime a contribué par sa faute ou sa négligence au dommage subi ; auquel cas, un partage de responsabilité est possible.

- Au-delà de ce montant, le transporteur n'est que présumé responsable. Il peut non seulement exclure ou limiter sa responsabilité en démontrant la faute du passager, mais aussi en prouvant que lui-même ou ses agents ont été irréprochables.

Le versement d'une avance est de droit

Pour permettre aux victimes ou à leurs ayants droit de subvenir à leurs besoins immédiats sans attendre l'issue d'une procédure forcément très longue, la convention de Montréal prévoit qu'ils reçoivent une avance immédiate. Le montant de cette avance n'est pas déterminé (sinon par les lois nationales), sauf en cas de décès imputable à un transporteur européen : le règlement européen de 1997 cité plus haut prévoit qu'elle ne peut être inférieure à l'équivalent de 16 000 DTS, soit environ 19 700 euros par passager, et qu'elle sera versée dans les quinze jours suivant l'accident. Le versement de cette avance ne vaut pas reconnaissance de responsabilité et sera déduit du versement final.

F - Votre compagnie aérienne est mise en liquidation

Une mise en liquidation, situation autrefois improbable, est devenue réalité avec l'arrivée des compagnies aériennes à coût réduit ou "low cost".

Les voyageurs qui souhaitent être remboursés des billets achetés pour un vol qui n'aura pas lieu doivent déclarer leur créance ☞ c'est-à-dire exposer pourquoi la compagnie leur doit de l'argent et combien ☞ en écrivant au liquidateur nommé par le tribunal de commerce.

Il faut être lucide : à ce stade, le voyageur a peu d'espoir d'être remboursé, car il passera derrière les créanciers privilégiés (salariés, finances publiques, Urssaf[©]). Il a davantage de chances s'il a acheté son billet auprès d'une agence de voyages dans les semaines qui précédaient le vol.

En effet, la plupart des agences ne reversent pas immédiatement le prix des vols aux compagnies aériennes mais le font transiter par le BSP, sorte de banque chargée de répartir les fonds entre les compagnies aériennes, chaque mois à date fixe. Dans l'intervalle et de façon plus durable lorsque les agences, par l'intermédiaire de leur groupement, en ont demandé le blocage en référé, ces fonds restent disponibles et ils n'entrent pas dans la masse à répartir. Les voyageurs concernés peuvent alors espérer un remboursement en s'adressant à leur agence. Ceux ayant payé leurs billets par carte bancaire peuvent toujours faire opposition dans les meilleurs délais (article L. 133-24 du code monétaire et financier).

G - Vous avez un problème avec vos bagages

Les règles qui régissent les litiges en matière de bagages sont issues des conventions internationales qui prévoient un droit individuel à la réparation du préjudice subi. Il est nécessaire de distinguer les situations dans lesquelles vous pouvez vous retrouver.

La libre circulation des bagages des voyageurs intracommunautaires, doit être respectée et garantie. Des règles existent pour contrôler les bagages en provenance ou à destination d'autres pays.

Bagages détériorés

Dès réception de votre bagage, vous constatez que celui-ci a été abîmé par le transporteur lors de votre voyage, vous êtes alors en droit de demander le remboursement du prix de votre bagage ainsi que des biens détériorés. Vous devrez fournir à la compagnie, tous les éléments justificatifs (photos des biens endommagés, factures d'achat...) et ce, dans les 7 jours suivant la réception de votre bagage. Un recours en responsabilité à l'encontre de la compagnie aérienne sera toujours possible dans les 2 ans, en cas d'incident de bagages. Dans tous les cas, essayez d'en informer au plus tôt la compagnie aérienne à l'aéroport afin qu'elle puisse enregistrer votre réclamation.

Retard de bagages

L'avion vient d'atterrir, vous vous dirigez à l'extérieur pour récupérer votre bagage, mais en vain[©] il vous sera finalement livré ultérieurement. Vous aurez alors 21 jours à compter de la date de mise à disposition du bagage pour contacter par écrit le transporteur et lui demander le remboursement des produits de première nécessité que vous avez dû acheter. Pour ce faire, il est primordial de toujours conserver vos preuves d'achat (factures avec nom du magasin, la date, le détail des articles et les éléments officiels : SIREN, TVA, etc.) car les tickets de paiement effectués par cartes bancaires ne sont pas suffisants.

Notre conseil pratique : renseignez-vous auprès de la compagnie aérienne qui a effectué votre vol, afin de connaître les démarches à effectuer, formulaire à remplir [©] Il est primordial de conserver le double du ticket que l'on vous transmet lors de l'enregistrement de votre bagage et de se souvenir dans les détails de celui-ci. Le prendre en photo avant de partir peut vous faire gagner du temps.

Perte de bagages

Si les 21 jours prévus en matière de retard de bagages se sont écoulés, ou si la compagnie admet qu'elle a perdu vos bagages, vous pouvez considérer vos bagages comme perdus. La compagnie aura l'obligation de vous rembourser le montant de votre dommage

Bon à savoir [Formulaire n°13675*01](#) : Réclamation au titre de l'indemnisation et des retard, destruction, perte ou détérioration des bagages enregistrés. Dans tous les cas, le montant de l'indemnisation est plafonné à environ 1 200 euros sur une Compagnie de l'Union européenne. A défaut de justificatifs écrits, tels que les factures d'achat, le dédommagement sera fait en fonction du poids (environ 20 € par kg).

Notre conseil Concernant les biens fragiles ou précieux, mieux vaut les garder avec soi en cabine ou, lors de l'enregistrement des bagages en soute, effectuer une déclaration spéciale d'intérêt.

Attention Si les compagnies aériennes ont pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour éviter les dommages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures, elles ne seront pas responsables.

Concernant les équipements pour personnes handicapées ou à mobilité réduite, le [règlement n° 1107/2006](#) prévoit en son article 12 un processus d'indemnisation pour perte ou dégradation de fauteuils roulants et autres équipements de mobilité et d'assistance. Ainsi, en cas de perte ou de dommage durant leur manipulation à l'aéroport ou leur transport à bord d'un aéronef, le passager auquel l'équipement appartient est indemnisé, conformément aux règles du droit international, communautaire et national.

Supplément de prix optionnel

Le prix à payer pour le transport des bagages enregistrés n'est pas un élément inévitable et prévisible du prix du transport aérien, mais il peut constituer un supplément de prix optionnel.

En 2010, la compagnie aérienne Vueling avait majoré de 40 € le prix de base de quatre billets d'avion aller-retour Espagne/Pays-Bas suite à l'enregistrement en ligne de deux bagages. La cliente a alors déposé plainte à l'encontre de Vueling, estimant que le contrat de transport aérien était entaché d'une clause abusive. La Cour de justice de l'Union européenne a considéré que le prix à payer pour le transport des bagages enregistrés des passagers aériens peut constituer, au sens du droit de l'Union, **un supplément de prix optionnel relatif à un service complémentaire**. ([Affaire C-487/12 du 18 septembre 2014](#)).

Inspection/filtrage des bagages

Applicable depuis le 1er mars 2015, le [Règlement d'exécution 2015/187](#) de la Commission sur

l'inspection/le filtrage des bagages de cabine permet de renforcer les contrôles dans les aéroports sur les bagages à main notamment les bagages contenant des appareils électroniques afin de mieux détecter d'éventuels explosifs.

H - Quelles sont les mesures prises en matière de handicap ?

Le [Règlement européen 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, définit une personne handicapée ou personne à mobilité réduite, comme "toute personne dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers".

Muni d'une réservation et d'un billet valables, les personnes ne peuvent faire l'objet d'une discrimination en raison de leur handicap ou d'une mobilité réduite. Il existe cependant des dérogations licites si elles sont justifiées par des raisons de sécurité ou si les caractéristiques du système de transport rendent impossible celui-ci.

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite peuvent donc prétendre à une assistance adaptée (sous certaines conditions), en pré-notifiant leur besoin d'assistance lors de la réservation ou au plus tard 48 heures à l'avance, afin de les aider à se déplacer dans tous les aéroports communautaires.

De plus, il appartient au transporteur aérien effectif, de donner la priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent.

Enfin, en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle que soit la durée de celui-ci, les personnes à mobilité réduite et toutes les personnes qui les accompagnent ont droit à la prise en charge de l'article 9, qui leur est fournie dès que possible.

> [Voir le tableau de vos droits](#)

A titre d'exemple, en mai 2012, la compagnie aérienne low cost Easyjet avait été condamnée à verser une amende de 5 000 €, ainsi que des dommages et intérêts, pour avoir débarqué une passagère en situation de handicap.

A noter La Commission européenne propose de rendre les produits et les services plus accessibles aux personnes handicapées. Ces orientations ont pour but de faciliter les déplacements

en avion des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite et faciliteront la tâche des autorités nationales chargées de faire appliquer les règles en vigueur (voir le site europa.eu).

3 - VOS RECOURS

- **En premier lieu**, vous devez agir contre le transporteur effectif de votre vol. Pour tous les vols, vous pouvez contacter une [association de consommateurs](#) qui vous aidera à faire vos démarches.

Dans le cas où **vous n'arrivez pas à obtenir satisfaction** auprès de la compagnie aérienne et que vous avez épuisé les voies de recours, vous pouvez faire appel pour vos litiges relatifs à des vols secs à la Direction Générale de l'Aviation Civile ([DGAC](#)), administration du Ministère de la Transition écologique et solidaire ou au Médiateur Tourisme et Voyage (MTV).

A savoir : le MTV est également compétent pour les vols achetés dans le cadre d'un voyage à forfait.

DGAC : lorsque le vol a lieu avec une compagnie aérienne européenne, chaque Etat membre désigne en effet un organisme chargé de l'application du Règlement européen n° 261/2004 et prenant les mesures nécessaires au respect des droits des passagers. [Pour consulter cette liste](#). En France, il s'agit de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC). Cet organisme français compétent est désigné en qualité d'organisme national de contrôle. Attention, le délai de traitement des plaintes par la DGAC peut aller jusqu'à 6 mois. Vous devez adresser les originaux de vos documents et toutes pièces justificatives en votre possession. Il vous est conseillé de conserver une copie de tous les documents.

Il existe deux moyens pour saisir la DGAC soit par [formulaire électronique en ligne](#), soit par courrier postal à l'adresse ci-dessous, de préférence recommandé avec accusé de réception.

Direction du transport aérien (DGAC)

Mission du droit des passagers

Bureau des passagers aériens (MDP/P2)

50, rue Henry Farman

75720 PARIS CEDEX 15

- **Vous saisissez un médiateur de la consommation**

Chaque compagnie aérienne européenne doit avoir désigné un médiateur de la consommation que vous pouvez saisir gratuitement pour rechercher une solution amiable. Les coordonnées du médiateur compétent doivent figurer sur le site internet du transporteur. Deux médiateurs sont principalement susceptibles d'être compétents (voir ci-dessous).

Attention, le médiateur n'étant pas un service client, vous devez avoir au préalable épuisé les recours internes. Cette saisine ne pourra donc intervenir qu'en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans le délai prévu par les conditions de vente (maximum 60 jours).

Médiateur Tourisme et Voyage (MTV) : compétent pour tout litige avec une agence de voyages, un tour opérateur ou une compagnie aérienne adhérent d'une des organisations signataires de la Charte de médiation (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande ([FNAM](#)), Associations de Tour-Opérateurs (CETO), [Les Entreprises du Voyage](#) (ex SNAV).

Pour saisir le MTV, il vous suffit de remplir [le formulaire en ligne](#) directement sur le site internet du MTV.

Vous pouvez également télécharger [le formulaire au format PDF](#), le compléter avec l'ensemble des pièces demandées, l'imprimer et l'envoyer à l'adresse suivante :

Médiation Tourisme Voyage ([MTV](#))

BP 80 303

75823 PARIS Cedex 17

Association des Médiateurs Européens

Créée en 1999 à l'initiative du Barreau de Paris, l'Association des Médiateurs Européens ([AME](#)) développe la médiation, tant conventionnelle que judiciaire. L'association informe les justiciables, les avocats et magistrats, les institutions, les administrations et les entreprises.

A noter En tant que consommateur français, si vous rencontrez un problème avec un professionnel du voyage d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande ou de la Norvège, et que vous ne parvenez pas à trouver une solution amiable avec lui, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs France ([CEC](#)) via [le formulaire de réclamation](#), ou à l'adresse suivante : CEC France - Bahnhofplatz 3 - 77694 Kehl - Allemagne_

Les recours administratifs

Le ministre chargé des transports peut prononcer des amendes administratives à l'encontre des compagnies qui ne respectent pas les obligations issues de la réglementation européenne : indemnisation et assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important de vol ; information sur l'identité du transporteur aérien. Le voyageur victime de l'une ou l'autre de ces infractions peut donc adresser une réclamation à la direction générale de l'aviation civile (DGAC).

Les recours judiciaires

Qui assigner ?

C'est la compagnie aérienne qui a assuré le vol qu'il faudra assigner, même si le vol a été commercialisé par une agence de voyage. Si la compagnie qui a assuré le vol n'est pas celle avec laquelle le contrat a été conclu (et dont le nom ou le code figure sur le billet), le passager peut poursuivre l'une ou l'autre.

Devant quel tribunal ?

Suivant la Convention de Montréal (article 33), le voyageur qui souhaite intenter une action en responsabilité, peut saisir à son choix le tribunal du siège principal de l'exploitation du transporteur, le tribunal de l'agence du transporteur qui a commercialisé le billet, ou le tribunal du domicile du transporteur. Mais également devant le tribunal du lieu de départ ou d'arrivée de l'avion ([arrêt CJCE, C-204/08](#)).

Vous devez saisir :

- soit le tribunal du siège social de la compagnie aérienne ;
- soit le tribunal du lieu de départ ;
- soit le tribunal du lieu d'arrivée de l'avion.

Bon à savoir Si votre litige vous oppose à une compagnie aérienne non située en France, vous pouvez utiliser la procédure européenne de règlement des petits litiges (voir le [site internet du CEC](#)).

Lorsque la demande n'excède pas 10 000 €, ce sera le tribunal d'instance et au-delà de 10 000 €, le tribunal de grande instance (avocat obligatoire).

Par ailleurs, selon les dispositions de l'[article R. 631-3 du code de la consommation](#) "Le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable."

En outre, la victime d'un accident corporel ou ses ayants droit peuvent assigner le transporteur devant le tribunal du lieu où elle résidait de façon permanente à l'époque des faits.

Attention La Cour de cassation, dans ses trois décisions rendues le 22 février 2017, a énoncé que "les règles de compétence en matière de contrats conclus par les consommateurs ne s'appliquent pas aux contrats de transport autres que ceux qui, pour un prix forfaitaire, combinent voyage et hébergement." (Cass. civ. 1, 22 février 2017, [n° 15-27.809](#), [n° 16-11.509](#), [n° 16-12408](#)). Autrement dit, en cas de retard de vol, d'annulation ou de surbooking sur un vol "sec", le tribunal du lieu de votre domicile (là où vous avez acheté votre billet par Internet) ne pourra pas être saisi.

Notre conseil Renseignez-vous pour bénéficier de [l'aide juridictionnelle](#).

Dans quel délai ?

En principe, toutes les actions en responsabilité contre le transporteur doivent être engagées dans les deux ans (article 35 de la Convention de Montréal) à compter de l'arrivée à destination, ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver ou de l'arrêt du transport.

Une exception toutefois : l'action en responsabilité pour annulation de vol, qui n'est pas évoquée dans la convention, n'est pas enfermée dans ce délai. Elle peut donc être engagée dans les délais de prescription ordinaires : 10 ans en cas de dommage corporel, 5 ans dans les autres cas, à compter de la fin de votre voyage ou du jour où l'avion aurait dû arriver à destination.

Pour en savoir plus

Contactez le service d'information générale de l'Union européenne "Europe direct" :

> 00 800 6 7 8 9 10 11

> [Site internet](#)

> Brochure du CEC (Centre Européen des Consommateurs France) "[Litige avec une compagnie aérienne](#)"

> La fiche pratique de la Commission européenne "[Voyager en avion](#)".

Textes

[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

[Règlement \(CE\) n°261/2004 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

[Règlement \(CE\) n°889/2002 du 13 mai 2002](#) modifiant le règlement (CE) n°2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident

[Loi n° 2012-375 du 19 mars 2012](#) relative à l'organisation du service et à l'information des passagers dans les entreprises de transport aérien de passagers et à diverses dispositions dans le domaine des transports

[Loi n° 2013-343 du 24 avril 2013](#) renforçant l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne

[Décret n° 2013-698 du 30 juillet 2013](#) fixant la date d'entrée en vigueur de la loi n° 2013-343 du 24 avril 2013 renforçant l'information des voyageurs lors de la commercialisation de titres de transport sur les compagnies aériennes figurant sur la liste noire de l'Union européenne

[Décret 2004-578 du 17 juin 2004](#) portant publication de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, faite à Montréal le 28 mai 1999

-Documents coupés :

Conseils pratiques de dernière minute pour un vol réussi

- 1/ Attention au droit de rétractation :** Selon les dispositions de l'article L. 221-28, 12° du code de la consommation : aucun droit de rétractation ne s'applique aux prestations de services d'hébergement, de transport, de location de voitures, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Soyez donc très vigilant lors de la saisie de vos noms et prénoms, de la destination et des dates.
- 2/ Correspondances :** Soyez attentif au délai dont vous disposez en cas de correspondances. Une heure n'est, pour la plupart des cas, pas suffisante pour passer d'un vol à un autre...
- 3/ Conditions d'annulation :** les conditions d'annulation, de modifications sont souvent inscrites en petits caractères... Relisez donc dans les détails votre contrat afin de connaître les modalités, vos droits et les démarches à effectuer en cas d'annulation.
- 4/ Case pré-cochée :** Vérifiez également les cases qui sont automatiquement pré-cochées, telles que l'assurance-annulation. Avant de vous engager il est primordial de vérifier les exclusions ainsi que les doublons avec les garanties de votre carte bancaire.
- 5/ Bagage :** Renseignez-vous sur les capacités maximales de taille autorisée pour les bagages en cabine et en soute. Conservez bien votre coupon remis lors de l'enregistrement des bagages. Utile en cas de perte ou de détérioration !
- 6/ Voir le "**Tableau des indemnisations**" ci-dessous.

L'info en plus ! Par décrets n° 2012-211 du 14 février 2012 et n°2012-216 du 15 février 2012, l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a été créée. Elle est compétente en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes, publics et réguliers de voyageurs, notamment en ce qui concerne la ponctualité et la régularité.

> [Voir le site de l'AQST](#)

Les droits de passagers aériens ont été renforcés avec l'entrée en vigueur du Règlement européen n°261/2004 sur l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vol. Sont concernés ici les vols secs (vol sans autres prestations), effectués en charter ou sur une ligne régulière et assurés par une compagnie classique ou low cost. Afin de pouvoir bénéficier de la protection du droit communautaire, le vol doit être un vol européen (point de départ et/ou d'arrivée se situe sur le territoire d'un Etat membre de l'UE quelle que soit la compagnie ou un vol effectué avec une compagnie communautaire).

	DEFINITION	ARTICLE 7 INDEMNISATION FINANCIERE (Vols < ou = 1500 km : 250 € / Vols UE + de 1500 km ou pour les autres vols de 1500 à 3500 km : 400 € / Pour tous les autres vols : 600 €)		ARTICLE 8 ASSISTANCE (Choix entre remboursement du billet et réacheminement vers la destination final)		ARTICLE 9 PRISE EN CHARGE			
						Rafraîchissement, collation	Hébergement à l'hôtel lorsque un séjour d'attente ou supplémentaire, ou plusieurs nuits est nécessaire	Transport de l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre)	2 appels téléphoniques, 2 télécop, 2 télécopies ou 2 sms
REFUS EMBARQUEMENT / SURBOOKING	VOLONTAIRE (accepte de renoncer à sa réservation)	Montant de l'indemnisation à déterminer avec le transporteur		OUI		NON	NON	NON	NON
	NON VOLONTAIRE (refuse contre son gré)		OUI	OUI		OUI	OUI	OUI	OUI
ANNULATION	<i>Le fait qu'un vol, qui était prévu initialement et sur lequel au moins une place était réservée, n'a pas été effectué.</i>		OUI	OUI		OUI	OUI	OUI	OUI
RETARD	<i>Aucun texte ne définit le retard. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue.</i>	2 h ou plus	NON	2 h ou plus pour tout vol de 1500 km ou moins	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
		3 h ou plus	OUI	3 h ou plus pour tout vol intracommunautaire de plus de 1500 km et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 km	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
		4 h ou plus	Depuis l'arrêt STURGEON de la CJUE du 19 novembre 2009, les retards de vol de plus de 3 heures sont assimilés à des annulations.	4 h ou plus pour tous les autres vols	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
		5 h au moins		5 h au moins	Remboursement du billet et vol retour vers leur point de départ initial seulement	OUI	OUI	OUI	OUI

BAGAGES

Les règles qui régissent les litiges en matière de bagages sont issues des conventions internationales / • **Bagages détériorés** : remboursement du prix de votre bagage ainsi que des biens détériorés. Fournir tous les justificatifs dans les 7 jours suivant la réception du bagage / • **Retard de bagages** : Vous aurez alors 21 jours à compter de la date de mise à disposition du bagage pour contacter par écrit le transporteur et lui demander le remboursement des produits de première nécessité que vous avez dû acheter / • **Perte de bagages** : Si les 21 jours prévus en matière de retard de bagages se sont écoulés, ou si la compagnie admet qu'elle a perdu vos bagages, vous pouvez considérer vos bagages comme perdus. La compagnie aura l'obligation de vous rembourser le montant de votre dommage mais dans la limite de 1 300 €.

RECOURS

- 1) Agir contre le transporteur aérien effectif du vol en lui envoyant un recommandé avec les détails de votre réclamation
- 2) En cas d'échec, introduire une plainte à la DGAC (Direction générale de l'aviation civile). Organisme français compétent désigné en qualité d'organisme national de contrôle. Attention le délai de traitement des plaintes peut aller jusqu'à 6 mois. Vous devez envoyer vos pièces justificatives (si vous envoyez les originales pensez à en garder une copie) à l'adresse suivante : **DGAC - Direction du transport aérien** - Mission du droit des passagers - Bureau des passagers aériens (MDP/P2) - 50, rue Henry Farman - FR - 75720 PARIS CEDEX 15
- 3) si vous rencontrez un problème avec un professionnel du voyage d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande ou de la Norvège, et que vous ne parvenez pas à trouver une solution amiable avec lui, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs France via le formulaire de réclamation via le lien suivant : / Allemagne

> Voir le formulaire en ligne

Article 7 : L'indemnisation

En cas de Refus d'embarquement / Annulation / Retard (Arrêt de la CJUE)		En cas de réacheminement vers la destination finale	
Distance du vol	Indemnisation	Temps de retard à l'arrivée	Indemnisation réduite de 50 %
Vols < ou = 1500 km	250 €	< 2 h	125 €
Vols UE + de 1500 km	400 €	< 3 h	200 €
Pour les autres vols de 1500 à 3500 km			
Pour tous les autres vols	600 €	> 4 h	300 €

A noter : La distance se détermine en prenant en compte la dernière destination où le passager arrivera après l'heure prévue du fait du refus d'embarquement ou de l'annulation.

Article 8 du Règlement : Refus d'embarquement, annulation, retard

Confronté à l'une de ces situations vous avez le choix entre deux possibilités :

1/ Remboursement du billet dans un délai de 7 jours au prix d'achat pour la ou les parties du voyage non effectuées et ou déjà effectuées mais devenues inutiles par rapport au plan de voyage initial ainsi que le retour vers le point de départ d'origine ;

A noter : Le remboursement du billet s'applique également aux passagers dont le vol fait partie d'un voyage à forfait. Le remboursement doit être effectué dans un délai de 7 jours, en espèces, par virement bancaire, par virement bancaire électronique, par chèque, ou par bons voyage et/ou d'autres services.

2/ Réacheminement vers la destination finale dans des conditions de transport comparables soit dans les meilleurs délais soit à une date ultérieure, à la convenance du passager sous réserve des disponibilités du transporteur.

Article 9 du Règlement : la prise en charge

Lorsqu'il est fait référence à cet article, la compagnie aérienne doit fournir :

Certaines prestations gratuites :	Rafraichissement et collation compte tenu du délai d'attente, et en quantité suffisante
	Un hébergement à l'hôtel en cas de séjour imprévu et de vol programmé le lendemain
	Le transport de l'aéroport au lieu d'hébergement.
Mais aussi au choix :	Deux appels téléphoniques
	Deux télex
	Deux télécopies
	Deux messages électroniques (sms)

Le transporteur aérien doit prendre en charge les passagers dont le vol a été annulé en raison de circonstances extraordinaires telles que la fermeture de l'espace aérien à la suite de l'"éruption du volcan" islandais CJUE, le 31 janvier 2013