

Pour plus d'informations

Après le départ

Vous êtes victime de surréservation (surbooking)

Vous pouvez exiger du transporteur la compensation financière forfaitaire prévue par le règlement européen.

Votre voyage est modifié de façon importante (suppression de visites, itinéraire complètement changé...)

Le vendeur doit prendre à sa charge les suppléments de prix éventuels ou rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et fournies. Si vous n'acceptez pas les modifications, le vendeur doit vous proposer les titres de transport nécessaires à votre retour. Dans tous les cas, vous êtes en droit de demander des dommages et intérêts.

Les prestations de votre voyage ne correspondent pas à celles annoncées

Vous pouvez porter plainte pour tromperie sur les qualités substantielles de la prestation qui vous a été rendue. Prenez soin de rassembler toutes les preuves afin de prouver les manquements constatés.

Durée du séjour (nuits incomplètes)

La durée des séjours est souvent indiquée en nombre de nuitées. Vous devez pouvoir bénéficier à l'arrivée comme au départ de véritables nuitées. Si tel n'est pas le cas, une procédure pour publicité mensongère peut être engagée.

- > Le site Internet de la DGCCRF :
www.dgccrf.minefi.gouv.fr
- > **3939 « Allô, Service Public »** (0,12 € la minute)
Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation :
www.conso.net
- > Les associations de consommateurs de votre département

Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.

Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation
et de la Répression des Fraudes

Juin 2006

L'achat de voyages et de séjours



Vous avez acheté un séjour à l'étranger. Le départ est prévu dans 10 jours, mais vous ne pouvez plus partir...

Pendant votre séjour, certaines visites et excursions prévues ont été supprimées...

Vous souhaitez acheter un voyage sur Internet...

Que devez-vous savoir?

Le voyage « exotique », ou le séjour de « rêve », réserve parfois des surprises. Avant de vous engager, voici ce qu'il faut savoir.

La vente de voyages ou séjours est réglementée

Elle ne peut être effectuée que par certains professionnels qui doivent être titulaires d'une licence (agents de voyage), d'un agrément (associations), d'une autorisation (organismes locaux du tourisme) ou d'une habilitation (autres opérateurs). Ces opérateurs doivent, de plus, avoir souscrit une assurance de responsabilité civile et justifier d'une garantie financière. Ces informations doivent figurer à la fois sur l'enseigne, la publicité et les documents contractuels qui vous sont remis.

Les informations que vous devez connaître

Dans les brochures, catalogues ou offres de contrat

- > la destination, les moyens et la catégorie de transport;
- > le mode d'hébergement, sa situation et son niveau de confort;
- > les repas fournis;
- > la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- > les formalités administratives et sanitaires;
- > les visites, excursions ou tout autre service inclus dans le séjour;
- > la taille maximale ou minimale du groupe lorsque le départ est lié à un nombre minimal de participants; la date limite d'information en cas d'annulation pour nombre de participants insuffisant (au plus tard 21 jours avant la date de départ);
- > le montant et le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte ainsi que le calendrier du paiement du solde;
- > les modalités de révision de prix;
- > les conditions particulières d'annulation du voyage;
- > les conditions d'annulation prévues par la réglementation;
- > les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre de l'assurance responsabilité civile du professionnel;
- > l'information concernant la souscription facultative de contrat d'assurance : assurance annulation, maladie, rapatriement...

Dans le contrat

Le contrat doit être écrit, établi en double exemplaire et signé par les deux parties; il doit également comporter :

- > le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur; le nom et l'adresse de l'organisateur;
- > les dates, heures et lieux de départ et de retour;
- > le prix total des prestations facturées;
- > l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes (aéroport, séjour), lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix des prestations facturées;
- > les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur;
- > les modalités et délais de réclamation;
- > la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par le vendeur;
- > l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur au moins dix jours avant le départ les coordonnées de la représentation locale du vendeur ou à défaut le numéro d'appel permettant un contact avec le vendeur.

Vous devez être informé de l'identité du ou des transporteurs aériens dès l'offre de voyage.

L'achat de voyages sur Internet

C'est aujourd'hui un achat banalisé, soit sur les sites des agences traditionnelles, soit sur les sites des vendeurs qui n'assurent que la vente en ligne.

Il existe aussi des soldeurs ou dégriffeurs : examinez bien les prix proposés.

Dans tous les cas, la réglementation des agences de voyages s'applique et vous devez connaître les informations devant figurer sur les catalogues ou sur le contrat.

Que faire dans les cas suivants

Avant le départ

Vous annulez votre voyage

Si vous n'avez pas d'assurance annulation, vous devez payer les frais prévus au contrat. La quasi-totalité des contrats prévoient des indemnités progressives : plus la date de départ est proche, plus l'indemnité est élevée.

Vous avez toutefois la possibilité de céder votre voyage à quelqu'un qui remplit les mêmes conditions que vous; vous devez alors en informer votre agence 7 jours avant le départ (15 jours pour les croisières) par lettre avec accusé de réception.

Votre voyage est annulé par le professionnel pour cas de force majeure

La totalité des sommes que vous avez versées doivent vous être restituées.

Votre voyage est annulé par le professionnel faute de participants

La totalité des sommes que vous avez versées doivent vous être restituées.

Si cette annulation intervient dans les 21 jours précédant le départ, elle ouvre droit à indemnité.

Le prix de votre séjour est augmenté à moins de 30 jours du départ

Cette hausse est illégale. Vous êtes en droit de la refuser.

Le prix de votre séjour est augmenté à plus de 30 jours du départ

Le prix de votre voyage peut varier à la hausse comme à la baisse durant cette période, pour tenir compte du coût des transports, des taxes et redevances relatives aux prestations offertes, des taux de change. Les modalités précises de calcul doivent obligatoirement figurer dans votre contrat.

Votre contrat est modifié de façon importante (hausse significative du prix, changement d'itinéraire...)

Vous pouvez résilier le contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées. Si vous acceptez ces modifications, vous devez signer un avenant au contrat.