

# JUSTEL - Législation consolidée

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2017/11/21/2017014061/justel>

---

Dossier numéro : 2017-11-21/04

## Titre

21 NOVEMBRE 2017. - Loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage

Situation : Intégration des modifications en vigueur publiées jusqu'au 11-12-2023 inclus.

Source : ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

Publication : Moniteur belge du 01-12-2017 page : 106673

Entrée en vigueur : 01-07-2018

---

## Table des matières

[TITRE 1er.](#) - Dispositions générales

Art. 1

[TITRE 2.](#) - Définitions et champ d'application

[CHAPITRE 1er.](#) - Définitions

Art. 2

[CHAPITRE 2.](#) - Champ d'application

Art. 3-4

[TITRE 3.](#) - Contrats de voyage à forfait

[CHAPITRE 1er.](#) - Obligations d'information et contenu du contrat de voyage à forfait

[Section 1re.](#) - Informations précontractuelles

Art. 5-7

[Section 2.](#) - Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

Art. 8-9

[Section 3.](#) - Contenu du contrat de voyage à forfait et documents à fournir

Art. 10-14

[Section 4.](#) - Charge de la preuve

Art. 15

[CHAPITRE 2.](#) - Cession et modification du contrat de voyage à forfait avant le début du voyage à forfait

[Section 1re.](#) - Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

Art. 16-18

[Section 2.](#) - Modification du prix

Art. 19-23

[Section 3.](#) - Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

Art. 24-28

[Section 4.](#) - Résiliation du contrat de voyage à forfait

[Sous-section 1re.](#) - Résiliation par le voyageur

Art. 29-30

[Sous-section 2.](#) - Résiliation par l'organisateur

Art. 31

[Sous-section 3.](#) - Remboursement par l'organisateur

Art. 32

[CHAPITRE 3.](#) - Exécution du voyage à forfait

[Section 1re.](#) - Responsabilité

Art. 33

[Section 2.](#) - Non-conformité

Art. 34-40

[Section 3.](#) - Prise de contact

Art. 41-42

[Section 4.](#) - Obligation d'assistance

Art. 43-44

[Section 5.](#) - Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Art. 45-46

[CHAPITRE 4.](#) - Réduction de prix, dédommagement et droit de recours

[Section 1re.](#) - Réduction de prix et dédommagement

Art. 47-52

[Section 2.](#) - Droit de recours

Art. 53

[CHAPITRE 5.](#) - Protection contre l'insolvabilité

[Section 1re.](#) - Principes

Art. 54-60, 60/1, 60/2

[Section 2.](#) - Reconnaissance mutuelle et coopération administrative

Art. 61-64

[TITRE 4.](#) - Prestations de voyages liées

[CHAPITRE 1er.](#) - Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information

Art. 65-68

[CHAPITRE 2.](#) - Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Art. 69-70

[TITRE 5.](#) - Vente de services de voyage

Art. 71-74

[TITRE 6.](#) - Caractère impératif de la loi

Art. 75-76

[TITRE 7.](#) - Actions en justice et sanctions

[CHAPITRE 1er.](#) - Des actions en justice

Art. 77

[CHAPITRE 2.](#) - L'action en cessation

Art. 78

[CHAPITRE 3.](#) [<sup>1</sup> - Poursuite et répression]<sup>1</sup>

[Section 1ère.](#) [<sup>1</sup> - Poursuite]<sup>1</sup>

Art. 78/1, 78/2, 78/3

[Section 2.](#) [<sup>1</sup> - Répression]<sup>1</sup>

Art. 79-81, 81/1, 81/2

[CHAPITRE 4.](#) - De la recherche et de la constatation des infractions

Art. 82-83, 83/1, 83/2, 84-85

[TITRE 8.](#) - Dispositions finales

[CHAPITRE 1er.](#) - Dispositions abrogatoires

Art. 86

[CHAPITRE 2.](#) - Disposition transitoire

Art. 87

[CHAPITRE 3.](#) - Entrée en vigueur

Art. 88

[ANNEXES.](#)

Art. N1-N2

---

## Texte

[TITRE 1er.](#) - Dispositions générales

Article [1er.](#) La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Elle transpose la directive 2015/2302/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil.

## TITRE 2. - Définitions et champ d'application

### CHAPITRE 1er. - Définitions

Art. 2. Pour l'application de la présente loi, on entend par:

1° service de voyage:

- a) le transport de passagers;
- b) l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel;
- c) la location de voitures, d'autres véhicules à moteur, au sens de l'article 3, point 11, de la directive 2007/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 septembre 2007 établissant un cadre pour la réception des véhicules à moteur, de leurs remorques et des systèmes, des composants et des entités techniques destinés à ces véhicules, ou de motocycles dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément à l'article 4, paragraphe 3, c), de la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire;
- d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des a), b) ou c);

2° voyage à forfait: la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, si:

- a) ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu, ou
- b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec plusieurs prestataires de services de voyage, ces services sont:
  - b.1) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer, ou
  - b.2) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total, ou
  - b.3) annoncés ou vendus sous la dénomination de "voyage à forfait" ou sous une dénomination similaire, ou
  - b.4) combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, ou
  - b.5) achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels 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.

Les combinaisons de services de voyages dans lesquelles un seul des types de service de voyage visés au 1°, a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au 1°, d), ne constituent pas un voyage à forfait si ces derniers services:

- a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ou ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou
- b) sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage visé au 1°, a), b) ou c), a commencé;

3° contrat de voyage à forfait: un contrat portant sur le voyage à forfait formant un tout ou, si le voyage à forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le voyage à forfait;

4° début du voyage à forfait: le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait;

5° prestation de voyage liée: au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un voyage à forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite:

- a) à 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 le voyageur, ou
- b) 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.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage visés au 1°, a), b) ou c), et un ou plusieurs des services touristiques visés au 1°, d), ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services ou ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique;

6° voyageur: toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente loi ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu;

7° professionnel: toute 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 en ce qui concerne des contrats relevant de

la présente loi, 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;

8° organisateur: un professionnel qui élabore des voyages à forfait 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 conformément au 2°, b.5);

9° détaillant: un professionnel autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des voyages à forfait élaborés par un organisateur;

10° établissement: l'exercice effectif d'une activité économique, visée à l'article 49 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, par le prestataire pour une durée indéterminée et au moyen d'une infrastructure stable à partir de laquelle la fourniture de services est réellement assurée;

11° support durable: tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;

12° circonstances exceptionnelles et inévitables: une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises;

13° non-conformité: l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un voyage à forfait;

14° mineur: une personne âgée de moins de dix-huit ans;

15° 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;

16° rapatriement: le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties contractantes.

## CHAPITRE 2. - Champ d'application

### Art. 3. La présente loi s'applique:

1° aux voyages à forfait offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs;

2° aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs;

3° aux services de voyage visés à l'article 2, 1°, vendus séparément par un organisateur ou un détaillant qui agit comme intermédiaire.

### Art. 4. La présente loi ne s'applique pas:

1° aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de vingt-quatre heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;

2° aux voyages à forfait proposés et aux prestations de voyage liées facilitées, à titre occasionnel et dans un but non lucratif et à un groupe limité de voyageurs uniquement;

3° aux voyages à forfait, aux prestations de voyage liées et services de voyages vendus séparément, achetés en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

## TITRE 3. - Contrats de voyage à forfait

### CHAPITRE 1er. - Obligations d'information et contenu du contrat de voyage à forfait

#### Section 1re. - Informations précontractuelles

Art. 5. § 1er. L'organisateur ainsi que le détaillant, lorsque les voyages à forfait sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communiquent au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait, les informations standard au moyen du formulaire pertinent figurant à l'annexe I, partie A ou B, et, dans le cas où elles s'appliquent au voyage à forfait, les informations mentionnées ci-après:

1° les caractéristiques principales des services de voyage:

a) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises;

b) 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 et, le cas échéant, le détaillant informent le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour;

c) 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;

d) les repas fournis;

e) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le voyage à forfait;

f) lorsque cela ne ressort pas clairement 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;

g) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis;

h) 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;

2° la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs numéros de téléphone et, s'il y a lieu, leurs adresses courriel;

3° le prix total du voyage à forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;

4° 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;

5° le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage à forfait et la date limite visée à l'article 31, § 1er, 1°, précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

6° 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;

7° la mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ou, le cas échéant, de frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur, conformément à l'article 29;

8° des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, y compris le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

§ 2. Dans le cas de contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant à l'annexe I, partie B, et les informations visées au paragraphe 1er, 1° à 8°.

**Art. 6.** En ce qui concerne les voyages à forfait visés à l'article 2, 2°, alinéa 1er, b.5), l'organisateur 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 visées à l'article 5, § 1er, 1° à 8°, dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent respectivement. L'organisateur fournit en même temps les informations standard au moyen du formulaire figurant à l'annexe I, partie C.

**Art. 7.** Les informations visées aux articles 5 et 6, sont fournies d'une manière claire, compréhensible et apparente. Les informations fournies par écrit sont lisibles.

**Section 2.** - Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

**Art. 8.** Les informations précontractuelles communiquées au voyageur conformément à l'article 5, § 1er, 1°, 3° à 5° et 7°, font partie intégrante du contrat de voyage à forfait. Elles ne peuvent pas être modifiées, sauf par accord commun et explicite des parties contractantes. L'organisateur et, le cas échéant, le détaillant communiquent toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

**Art. 9.** Si l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article 5, § 1er, 3°, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

**Section 3.** - Contenu du contrat de voyage à forfait et documents à fournir

**Art. 10.** Les contrats de voyage à forfait sont formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, ils sont lisibles. Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, ou sans retard excessif par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait est conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article I.8, 31°, du Code de droit économique un exemplaire ou la confirmation du contrat de voyage à forfait est fournie au voyageur sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un autre support durable.

**Art. 11.** Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations visées à l'article 5, § 1er, 1° à 8°, et les informations suivantes:

1° les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

2° une mention indiquant que l'organisateur est:

a) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément

aux articles 33, alinéa 1er, et 34 à 40;

b) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément aux articles 43 et 44;

3° le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, le nom de l'autorité compétente désignée par l'Etat membre concerné à cette fin et ses coordonnées;

4° 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, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur 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 à forfait;

5° une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage à forfait conformément à l'article 34;

6° lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de voyage à forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;

7° des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) conformément aux articles XVI.2 à XVI.4 du Code de droit économique et, s'il y a lieu, sur l'entité de REL dont relève le professionnel et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE;

8° des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat à un autre voyageur conformément aux articles 16 à 18.

[Art. 12.](#) En ce qui concerne les voyages à forfait définis à l'article 2, 2° , alinéa 1er, b.5), le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur 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 est informé de la création d'un voyage à forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées à l'article 11, 1° à 8°.

[Art. 13.](#) Les informations visées aux articles 11 et 12 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

[Art. 14.](#) En temps utile avant le début du voyage à forfait, l'organisateur 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.

#### [Section 4.](#) - Charge de la preuve

[Art. 15.](#) La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel.

### [CHAPITRE 2.](#) - Cession et modification du contrat de voyage à forfait avant le début du voyage à forfait

#### [Section 1re.](#) - Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

[Art. 16.](#) Le voyageur peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du voyage à forfait, céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Un préavis adressé au plus tard sept jours avant le début du voyage à forfait est, en tout état de cause, considéré comme raisonnable.

[Art. 17.](#) Le cédant du contrat de voyage à forfait et le cessionnaire 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 informe le cédant des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur en raison de la cession du contrat de voyage à forfait.

[Art. 18.](#) L'organisateur apporte au cédant du contrat de voyage à forfait la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat de voyage à forfait.

#### [Section 2.](#) - Modification du prix

[Art. 19.](#) Après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu de l'article 22. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix est 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, ou

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 voyage à forfait, 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 voyage à forfait.

**Art. 20.** Si la majoration du prix visée à l'article 19 dépasse 8 % du prix total du voyage à forfait, les articles 25 à 28 s'appliquent.

**Art. 21.** Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage à forfait.

**Art. 22.** Si le contrat de voyage à forfait prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés à l'article 19, alinéa 2, 1° à 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage à forfait.

**Art. 23.** En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

### Section 3. - Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

**Art. 24.** L'organisateur ne peut pas, avant le début du voyage à forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément aux articles 19 à 23, à moins que:

1° l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat, et

2° la modification ne soit mineure, et

3° l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

**Art. 25.** Si, avant le début du voyage à forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article 5, § 1er, 1°, ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article 11, 1°, ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 % conformément à l'article 20, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

1° accepter la modification proposée, ou

2° résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Si le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il peut accepter un autre voyage à forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.

**Art. 26.** L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable:

1° des modifications visées à l'article 25 et, s'il y a lieu, en application de l'article 27, de leurs répercussions sur le prix du forfait;

2° du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application de l'article 25;

3° que s'il n'a pas accepté expressément la modification proposée dans le délai visé au 2°, il est automatiquement mis fin au contrat, et;

4° s'il y a lieu, de l'autre voyage à forfait proposé, ainsi que de son prix.

**Art. 27.** Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées à l'article 25, alinéa 1er, ou le voyage à forfait de substitution visé à l'article 25, alinéa 2, entraînent une baisse de qualité du voyage à forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

**Art. 28.** Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément à l'article 25, alinéa 1er, 2°, ou à l'article 26, 3°, et que le voyageur n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat. Les articles 48 à 52 s'appliquent mutatis mutandis.

### Section 4. - Résiliation du contrat de voyage à forfait

#### Sous-section 1re. - Résiliation par le voyageur

**Art. 29.** Le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du voyage à forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, il peut lui être demandé de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables.

Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du voyage à forfait et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

En l'absence de frais de résiliation standard, le montant des frais de résiliation correspond au prix du voyage à forfait 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, l'organisateur justifie le montant des frais de résiliation.

[Art. 30.](#) Nonobstant l'article 29, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du voyage à forfait sans payer de frais de résiliation 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 voyage à forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait en vertu du présent article, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du voyage à forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

#### [Sous-section 2.](#) - Résiliation par l'organisateur

[Art. 31.](#) § 1er. L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait:

1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard:

- a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
- b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
- c) quarante-huit heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou

2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur sans retard excessif avant le début du voyage à forfait.

§ 2. Lorsque l'organisateur résilie le contrat de voyage à forfait conformément au paragraphe 1er, il rembourse intégralement le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

#### [Sous-section 3.](#) - Remboursement par l'organisateur

[Art. 32.](#) L'organisateur rembourse au titre de l'article 29 tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le voyage à forfait, le cas échéant diminués des frais de résiliation appropriés.

L'organisateur procède à tous les remboursements requis en vertu des articles 30 et 31.

Les remboursements au profit du voyageur sont effectués sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait.

### [CHAPITRE 3.](#) - Exécution du voyage à forfait

#### [Section 1re.](#) - Responsabilité

[Art. 33.](#) L'organisateur est responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un Etat membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu du présent chapitre, sections 1re à 4, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdites sections.

#### [Section 2.](#) - Non-conformité

[Art. 34.](#) Le voyageur informe l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat de voyage à forfait.

[Art. 35.](#) Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela:

- 1° est impossible, ou
- 2° 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 ne remédie pas à la non-conformité conformément au présent article, les articles 47 à 52 s'appliquent.

[Art. 36.](#) Sans préjudice des exceptions énoncées à l'article 35, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

[Art. 37.](#) Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur 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

voyage à forfait, 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 à forfait de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur 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 de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

[Art. 38.](#) Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage à forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, conformément aux articles 47 à 52, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément à l'article 37, alinéa 3, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement conformément aux articles 47 à 52, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

Si le voyage à forfait comprend le transport de passagers, l'organisateur fournit également au voyageur, dans les cas visés aux alinéas 1er et 2, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, sans retard excessif et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

[Art. 39.](#) Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

[Art. 40.](#) La limitation des coûts visée à l'article 39 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, a), du Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au sens de l'article 39 si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

### [Section 3.](#) - Prise de contact

[Art. 41.](#) Le voyageur doit pouvoir adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du voyage à forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage à forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

[Art. 42.](#) Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes visés à l'article 41 est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

### [Section 4.](#) - Obligation d'assistance

[Art. 43.](#) L'organisateur apporte sans retard excessif une assistance appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article 39, notamment:

1° en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire;

2° en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

[Art. 44.](#) L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette assistance 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.

### [Section 5.](#) - Responsabilité en cas d'erreur de réservation

[Art. 45.](#) Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, s'il a accepté d'organiser la réservation d'un voyage à forfait, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

[Art. 46.](#) Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

## [CHAPITRE 4.](#) - Réduction de prix, dédommagement et droit de recours

## Section 1re. - Réduction de prix et dédommagement

**Art. 47.** L'organisateur octroie une réduction de prix ou un dédommagement au voyageur conformément aux dispositions de la présente section.

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu de la présente section, sauf si le détaillant apporte la preuve que l'organisateur a rempli les obligations y énoncées.

**Art. 48.** Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

**Art. 49.** Le voyageur a droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. Le dédommagement est effectué sans retard excessif.

**Art. 50.** Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est due:

- 1° au voyageur;
- 2° à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, ou
- 3° à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

**Art. 51.** § 1er. Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union européenne circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage à forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur.

§ 2. Dans le cas où des conventions internationales qui ne lient pas l'Union européenne limitent le dédommagement à verser par un prestataire de services, le Roi peut limiter en conséquence le dédommagement à verser par l'organisateur.

§ 3. Dans les autres cas, le contrat de voyage à forfait peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du voyage à forfait.

**Art. 52.** § 1er. Le droit à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente loi ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre:

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

2° du Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires;

3° du Règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relatif à la responsabilité des transporteurs de passagers par mer en cas d'accident;

4° du Règlement (UE) n° 1177/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004;

5° du Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004;

6° des conventions internationales.

§ 2. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente loi et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente loi et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation.

## Section 2. - Droit de recours

**Art. 53.** Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 47, un détaillant, verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'organisateur ou le détaillant a le droit de demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

## CHAPITRE 5. - Protection contre l'insolvabilité

### Section 1re. - Principes

**Art. 54.** Les organisateurs et les détaillants établis en Belgique fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements déjà effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de leur insolvabilité. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs et les détaillants fournissent aussi une garantie pour le

rapatriement des voyageurs. La continuation du voyage à forfait peut être proposée.

[Art. 55.](#) Les organisateurs qui ne sont pas établis dans un Etat membre et qui vendent ou offrent en vente des voyages à forfait en Belgique ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers la Belgique sont tenus de fournir la garantie visée à l'article 54, conformément aux modalités prévues à l'article 60.

[Art. 56.](#) La garantie visée aux articles 54 et 55, est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre également les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les voyages à forfait, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l'acompte et du solde, et l'exécution des voyages à forfait, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur ou du détaillant.

[Art. 57.](#) La protection contre l'insolvabilité de l'organisateur et du détaillant bénéficie aux voyageurs quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait et indépendamment de l'Etat membre où l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité est située.

[Art. 58.](#) Lorsque l'exécution du voyage à forfait est affectée par l'insolvabilité de l'organisateur ou du détaillant, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement.

[Art. 59.](#) Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, le remboursement est effectué sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande.

[Art. 60.](#)<sup>[1]</sup> La garantie visée par la présente section est fournie par un contrat d'assurance souscrit auprès d'une entreprise d'assurance agréée ou autorisée pour effectuer ce type d'opérations en application de la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance.

Le Roi détermine les conditions auxquelles ce contrat d'assurance doit répondre.<sup>[1]</sup>

-----

(1)<L 2023-06-05/06, art. 2, 004; En vigueur : 01-01-2023>

[Art. 60/1.](#) <sup>[1]</sup> § 1er. En cas d'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant établi en Belgique, l'entreprise d'assurance peut limiter, par année civile, le montant total des prestations d'assurance qu'elle est tenue de fournir aux voyageurs en vertu de la présente section à cent pour cent de la totalité des primes et accessoires liés au contrat d'assurance visé à l'article 60 encaissés pour l'année concernée, hors frais d'acquisition et commissions.

§ 2. Lorsque l'entreprise d'assurance atteint le plafond des prestations d'assurance visé au paragraphe 1er, l'Etat intervient:

1° à partir du 1er janvier 2023, jusqu'à concurrence de 98 % de l'excédent du montant brut des prestations d'assurance que l'entreprise est tenue d'offrir aux voyageurs en vertu de la présente section. Les 2 % restants sont pris en charge par l'entreprise d'assurance;

2° à partir du 1er janvier 2026, jusqu'à concurrence de 90 % de l'excédent du montant brut des prestations d'assurance que l'entreprise est tenue d'offrir aux voyageurs en vertu de la présente section. Les 10 % restants sont pris en charge par l'entreprise d'assurance.

L'Etat ne peut intervenir, sur une base annuelle, au-delà d'un montant de septante millions d'euros sans autorisation préalable de la Commission européenne au titre du contrôle des aides d'Etat.

Le Roi détermine les conditions et les modalités de cette intervention de l'Etat.

§ 3. L'entreprise d'assurance verse à l'Etat:

1° à partir du 1er janvier 2023, une contribution anticipative annuelle de 9,2 % de la totalité des primes et accessoires encaissés pour l'année concernée, hors frais d'acquisition et commissions;

2° à partir du 1er janvier 2026, une contribution anticipative annuelle de 8,4 % de la totalité des primes et accessoires encaissés pour l'année concernée, hors frais d'acquisition et commissions.

L'entreprise d'assurance qui ne paie pas sa contribution à l'Etat ne peut pas invoquer le plafond visé au paragraphe 1er ni l'intervention de l'Etat prévue au paragraphe 2.

Le Roi détermine les modalités et les conditions de cette contribution.

§ 4. La Banque Nationale de Belgique et le Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie remettent, lorsque les circonstances l'imposent et, en tout cas, chaque année à la date anniversaire de l'entrée en vigueur de la présente loi, un rapport conjoint concernant l'évolution du marché des assurances insolvabilité et, en particulier, les possibilités de réassurance.

Sur la base de ce rapport conjoint, le ministre qui a l'Economie dans ses attributions et le ministre qui a la Protection des consommateurs dans ses attributions soumettent au Conseil des ministres l'opportunité de procéder à une adaptation des pourcentages visés aux paragraphes 1er à 3 ou à une abrogation du présent article.

Le rapport conjoint ainsi qu'une analyse des autorités belges quant aux implications de celui-ci sont transmis à la Commission européenne.

Chaque adaptation envisagée des pourcentages visés aux paragraphes 1er à 3, est portée à la connaissance de la Commission européenne et, si nécessaire, fait préalablement l'objet de la procédure visée à l'article 108, paragraphe 3, du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Le cas échéant, le Roi procède, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, à l'adaptation des pourcentages

visés aux paragraphes 1er à 3, ou introduit un projet de loi à la Chambre des représentants.

§ 5. Les dispositions des paragraphes 1er à 4 s'appliquent du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2028 inclus.

§ 6. L'entreprise d'assurance fournit aux voyageurs les prestations d'assurance prévues par la présente section, dans le respect des conditions légales et contractuelles.

Elle dispose ensuite, conformément et dans les limites des paragraphes 1er et 2, d'un recours subrogatoire à l'encontre de l'Etat.<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2023-06-05/06, art. 3, 004; En vigueur : 01-01-2023>

[Art. 60/2.](#) <sup>1</sup> § 1er. Il est créé un fonds organique pour l'intervention de l'Etat dans le cadre de l'assurance insolvabilité des professionnels du secteur du voyage.

Les recettes affectées au fonds visé à l'alinéa 1er, ainsi que les dépenses qui peuvent être affectées à sa charge sont mentionnées en regard dudit fonds au tableau annexé à la loi organique du 27 décembre 1990 créant des fonds budgétaires.

§ 2. Pour alimenter le fonds visé au paragraphe 1er et selon les modalités fixées par le Roi, l'entreprise d'assurance visée à l'article 60/1 est tenue de payer une contribution annuelle telle que visée au paragraphe 3 du même article.

§ 3. Le ministre qui a les Finances dans ses attributions peut charger, à la demande des ministres ayant l'Economie et la Protection des consommateurs dans leurs attributions, le Service public fédéral Finances du recouvrement des contributions dont le paiement est resté en souffrance.<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2023-06-05/06, art. 4, 004; En vigueur : 01-01-2023>

## [Section 2.](#) - Reconnaissance mutuelle et coopération administrative

[Art. 61.](#) Toute protection contre l'insolvabilité qu'un organisateur fournit conformément aux mesures de l'Etat membre où il a son établissement est reconnue comme conforme aux articles 54 à 60.

[Art. 62.](#) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions désigne le point de contact central destiné à faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des détaillants qui exercent leurs activités dans différents Etats membres.

[Art. 63.](#) Le point de contact central met à disposition toutes les informations nécessaires sur les exigences de ou en vertu de la loi en matière de protection contre l'insolvabilité et sur l'identité de l'entité ou des entités chargées de la protection en question pour des organisateurs et des détaillants déterminés établis sur le territoire belge. Ce point de contact accorde aux points de contact des Etats membres l'accès à tout registre disponible des organisateurs et des détaillants qui se conforment à leurs obligations de protection contre l'insolvabilité. Un tel registre est accessible au public, y compris en ligne.

[Art. 64.](#) Le point de contact central répond aux demandes des autres Etats membres, concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant, le plus rapidement possible en fonction de l'urgence et de la complexité de la question. Dans tous les cas, une première réponse est envoyée au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la demande.

## [TITRE 4.](#) - Prestations de voyages liées

### [CHAPITRE 1er.](#) - Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information

[Art. 65.](#) Les professionnels facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où le service de voyage qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de leur insolvabilité. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs. Les articles 55 à 64 s'appliquent mutatis mutandis.

[Art. 66.](#) Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un Etat membre mais dirige par tout moyen ces activités vers la Belgique, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur:

1° ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux voyages à forfait au titre de la présente loi et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service, et

2° bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément à l'article 65.

Afin de se conformer au présent article, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire standard correspondant figurant à l'annexe II ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires figurant dans ladite annexe, il fournit les informations qui y figurent.

[Art. 67.](#) Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences visées aux articles 65 et 66, les droits et obligations visés aux articles 16 à 18, 29 à 32, 33, alinéa 1er, 34 à 44 et 47 à 52 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

[Art. 68.](#) Lorsqu'une prestation de voyage liée résulte de la conclusion d'un contrat entre un voyageur et un professionnel qui ne facilite pas la prestation de voyage liée, ce professionnel informe le professionnel qui facilite la prestation de voyage liée de la conclusion du contrat concerné.

## [CHAPITRE 2.](#) - Responsabilité en cas d'erreur de réservation

[Art. 69.](#) Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, s'il a accepté d'organiser la réservation de services de voyage qui font partie de prestations de voyage liées, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

[Art. 70.](#) Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

## [TITRE 5.](#) - Vente de services de voyage

[Art. 71.](#) Sans préjudice des obligations d'information visées au livre VI du Code de droit économique, l'organisateur ou le détaillant qui vend séparément en tant qu'intermédiaire un des services de voyage visé à l'article 2, 1°, informe le voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de service de voyage, de façon claire, compréhensible et apparente:

1° de la protection dont il bénéficie en cas d'insolvabilité, conformément à l'article 72;

2° du nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, le nom de l'autorité compétente désignée par l'Etat membre concerné à cette fin et ses coordonnées.

[Art. 72.](#)<sup>[1]</sup> Le contrat d'assurance visé à l'article 60 inclut les services de voyage vendus séparément par l'organisateur ou le détaillant en tant qu'intermédiaire. Ce contrat garantit le remboursement de tous les paiements qu'il reçoit de la part des voyageurs ou en leur nom, pour le cas où le service de voyage concerné n'est pas fourni en raison de son insolvabilité.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<L 2023-06-05/06, art. 5, 004; En vigueur : 01-01-2023>

[Art. 73.](#) Pour les services de voyage qui n'ont pas été exécutés, les remboursements sont effectués sans retard excessif après que le voyageur en a fait la demande.

[Art. 74.](#)<sup>[1]</sup> Le Roi détermine les conditions auxquelles le contrat d'assurance visé à l'article 60 doit répondre.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<L 2023-06-05/06, art. 6, 004; En vigueur : 01-01-2023>

## [TITRE 6.](#) - Caractère impératif de la loi

[Art. 75.](#) Les voyageurs ne peuvent renoncer aux droits qui leur sont conférés par la présente loi.

Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par la présente loi, ou une restriction à ces droits, ou qui visent à éviter l'application de la présente loi, sont nulles de plein droit.

[Art. 76.](#) La déclaration d'un organisateur de voyage à forfait ou d'un professionnel facilitant une prestation de voyage liée mentionnant qu'il agit exclusivement en qualité de prestataire d'un service de voyage, d'intermédiaire ou en tout autre qualité, ou qu'un forfait ou une prestation de voyage liée ne constitue pas un forfait ou une prestation de voyage liée, ne libère pas ledit organisateur ou professionnel des obligations qui lui sont imposées par la présente loi.

## [TITRE 7.](#) - Actions en justice et sanctions

### [CHAPITRE 1er.](#) - Des actions en justice

[Art. 77.](#) Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre de la présente loi est de deux ans. Ce délai prend cours à la date à laquelle le contrat prévoit que prend fin le voyage à forfait ou la prestation de voyage liée.

### [CHAPITRE 2.](#) - L'action en cessation

[Art. 78.](#) Le président du [1 tribunal de l'entreprise]1 constate l'existence et ordonne la cessation des actes,

même pénalement réprimés, constituant une infraction aux dispositions de la présente loi. Les dispositions du titre 1er du livre XVII du Code de droit économique relatif à l'action en cessation sont applicables à la présente loi.

-----  
(1)<L 2018-04-15/14, art. 252, 002; En vigueur : 01-11-2018>

### [CHAPITRE 3.](#) [<sup>1</sup> - Poursuite et répression]<sup>1</sup>

-----  
(1)<L 2020-09-29/05, art. 111, 003; En vigueur : 30-11-2020>

#### [Section 1ère.](#) [<sup>1</sup> - Poursuite]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2020-09-29/05, art. 112, 003; En vigueur : 30-11-2020>

[Art. 78/1.](#) [<sup>1</sup> § 1er. Les infractions à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution peuvent faire l'objet de:  
1° l'application de la procédure de transaction telle que visée à l'article 84;  
2° une poursuite administrative en application de la procédure visée au titre 1/2 du livre XV du Code de droit économique;  
3° une poursuite pénale.  
§ 2. La poursuite se fait conformément au titre 1/1 du livre XV Code de droit économique.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2020-09-29/05, art. 113, 003; En vigueur : 30-11-2020>

[Art. 78/2.](#) [<sup>1</sup> Le ministère public notifie aux agents compétents visés à l'article XV.60/4 du Code de droit économique sa décision d'intenter ou non les poursuites pénales ou de proposer ou non une transaction visée à l'article 216bis du Code d'instruction criminelle ou une médiation pénale visée à l'article 216ter du même Code. Lorsque le ministère public renonce à intenter les poursuites pénales et à proposer une transaction visée à l'article 216bis du Code d'instruction criminelle ou une médiation pénale visée à l'article 216ter du même Code, ou si le ministère public n'a pas pris de décision dans un délai de trois mois à compter du jour de la réception du procès-verbal consignait l'infraction, les agents compétents visés à l'article XV.60/4 du Code de droit économique décident s'il y a lieu d'entamer la procédure d'amende administrative.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2020-09-29/05, art. 114, 003; En vigueur : 30-11-2020>

[Art. 78/3.](#) [<sup>1</sup> Si le ministère public renonce à intenter les poursuites pénales et à proposer une transaction visée à l'article 216bis du Code d'instruction criminelle ou une médiation pénale visée à l'article 216ter du même Code, il envoie une copie des pièces de procédure des actes d'enquête complémentaires aux agents compétents visés à l'article XV.60/4 du Code de droit économique.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2020-09-29/05, art. 115, 003; En vigueur : 30-11-2020>

#### [Section 2.](#) [<sup>1</sup> - Répression]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2020-09-29/05, art. 116, 003; En vigueur : 30-11-2020>

[Art. 79.](#) Sont punis [<sup>1</sup> soit d'une amende pénale de 26 à 25 000 euros, soit d'une amende administrative de 26 à 25 000 euros]<sup>1</sup> ceux qui commettent une infraction aux articles 5 à 15, 19 à 23, 32, 45, 66 à 69, 71, 75 et 76.

Sont punis [<sup>1</sup> soit d'une amende pénale de 26 à 25 000 euros, soit d'une amende administrative de 26 à 25 000 euros]<sup>1</sup>, ceux qui commettent une infraction aux articles 54 à [<sup>2</sup> 60/1]<sup>2</sup>, 65 et 72.

-----  
(1)<L 2020-09-29/05, art. 117, 003; En vigueur : 30-11-2020>

(2)<L 2023-06-05/06, art. 7, 004; En vigueur : 01-01-2023>

[Art. 80.](#) En cas de récidive dans les cinq ans à dater d'une condamnation coulée en force de chose jugée du chef de la même infraction, le maximum des amendes est porté au double.

[Art. 81.](#) Sont punis [<sup>1</sup> soit d'une amende pénale de 26 à 25 000 euros, soit d'une amende administrative de 26 à 25 000 euros]<sup>1</sup> ceux qui, de mauvaise foi, commettent une infraction aux dispositions de la présente loi et à ses arrêtés d'exécution, à l'exception de celles visées aux articles 61 à 64 et 79.

-----  
(1)<L 2020-09-29/05, art. 118, 003; En vigueur : 30-11-2020>

[Art. 81/1.](#) <sup>[1]</sup> Les dispositions du titre 2, chapitre 1/1, du livre XV du Code de droit économique sont applicables aux amendes administratives visées par la présente loi.

Les décimes additionnels visés à l'article 1er, alinéa 1er, de la loi du 5 mars 1952 relative aux décimes additionnels sur les amendes pénales sont également applicables aux amendes administratives visées dans la présente loi.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2020-09-29/05, art. 119, 003; En vigueur : 30-11-2020>

[Art. 81/2.](#) <sup>[1]</sup> Les articles XV.69, XV.71, XV.73 et XV.74 du Code de droit économique sont applicables aux infractions pénales à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2020-09-29/05, art. 120, 003; En vigueur : 30-11-2020>

#### [CHAPITRE 4.](#) - De la recherche et de la constatation des infractions

[Art. 82.](#) § 1er. Sans préjudice des compétences des fonctionnaires de police de la police locale et fédérale, les agents désignés par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions sont compétents pour rechercher et constater les infractions à la présente loi et à ses arrêtés d'exécution.

§ 2. La recherche et la constatation des infractions visées par la présente loi se font conformément aux dispositions du livre XV, titre 1er, chapitre 1er, du Code de droit économique.

§ 3. Le procès-verbal établi par ces agents fait foi jusqu'à preuve du contraire.

<sup>[2]</sup> § 3/1. Les dispositions du chapitre 1/1 du livre XV, titre 1er, du Code de droit économique sont applicables au traitement des données à caractère personnel par les agents visés au paragraphe 1er.]<sup>2</sup>

§ 4. <sup>[1]</sup> ...]<sup>1</sup>

§ 5. Dans l'exercice de leur fonction, les agents visés au paragraphe 1er peuvent exiger l'aide des services de police.

-----  
(1)<L 2020-09-29/05, art. 121, 003; En vigueur : 30-11-2020>

(2)<L 2023-11-05/07, art. 116, 005; En vigueur : 21-12-2023>

[Art. 83.](#) <sup>[1]</sup> Lorsqu'il est constaté qu'un acte constitue une infraction à la présente loi ou à un de ses arrêtés d'exécution, les agents visés à l'article 82, § 1er, peuvent adresser au contrevenant un avertissement le mettant en demeure de mettre fin à cet acte, conformément à l'article XV.31 du Code de droit économique.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<L 2020-09-29/05, art. 122, 003; En vigueur : 30-11-2020>

[Art. 83/1.](#) <sup>[1]</sup> Afin de prévenir les préjudices graves aux intérêts collectifs des consommateurs, les agents visés à l'article 82, § 1er, disposent de la compétence de procéder temporairement à la publication du nom, de la pratique et, le cas échéant, des données d'identification complètes des entreprises qui appliquent des pratiques qui constituent une infraction à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution et portent préjudice aux consommateurs.

La compétence visée à l'alinéa 1er est exercée conformément à l'article XV.31/2/1 du Code de droit économique.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2023-11-05/07, art. 117, 005; En vigueur : 21-12-2023>

[Art. 83/2.](#) <sup>[1]</sup> Les agents visés à l'article 82, § 1er, ont la compétence d'obtenir ou d'accepter de la part de l'entreprise responsable des infractions visées par la présente loi ou par ses arrêtés d'exécution des engagements tendant à mettre fin aux infractions ou en matière de mesures correctives.

La compétence visée à l'alinéa 1er est exercée conformément à l'article XV.31/2 du Code de droit économique.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<Inséré par L 2023-11-05/07, art. 118, 005; En vigueur : 21-12-2023>

[Art. 84.](#) <sup>[1]</sup> Lorsque des infractions à la présente loi ou à ses arrêtés d'exécution sont constatées, les agents commissionnés par le ministre qui a l'Economie dans ses attributions peuvent proposer une transaction aux contrevenants conformément à l'article XV.61 du Code de droit économique.

Le montant de la transaction ne peut être supérieur au montant maximum de l'amende pénale pouvant être infligée pour l'infraction constatée, majorée des décimes additionnels.

Les modalités de paiement et de perception de cette transaction sont arrêtées par le Roi.]<sup>1</sup>

-----  
(1)<L 2020-09-29/05, art. 123, 003; En vigueur : 30-11-2020>

[Art. 85.](#) A l'expiration d'un délai de dix jours à compter du prononcé, le greffier du tribunal ou de la cour est tenu de porter gratuitement à la connaissance du ministre, par lettre ordinaire ou par voie électronique, tout jugement ou arrêt faisant application d'une disposition de la présente loi.

## [TITRE 8.](#) - Dispositions finales

### [CHAPITRE 1er.](#) - Dispositions abrogatoires

[Art. 86.](#) Sont abrogés:

1° la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages;

2° l'arrêté royal du 1er février 1995 déterminant les conditions de l'assurance de la responsabilité professionnelle des organisateurs et intermédiaires de voyages envers les voyageurs;

3° l'arrêté royal du 11 juillet 2003 portant fixation de règles particulières en matière d'indication du prix dans le secteur du voyage;

4° l'arrêté ministériel du 19 septembre 1994 désignant les agents compétents pour rechercher et constater les infractions à la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages.

### [CHAPITRE 2.](#) - Disposition transitoire

[Art. 87.](#) L'arrêté royal du 25 avril 1997 portant exécution de l'article 36 de la loi du 16 février 1994 régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyage reste en vigueur jusqu'à son abrogation ou son remplacement par un arrêté pris en exécution de la présente loi.

### [CHAPITRE 3.](#) - Entrée en vigueur

[Art. 88.](#) La présente loi entre en vigueur le 1er juillet 2018. Elle s'applique aux contrats conclus à partir de cette date.

## [ANNEXES.](#)

### [Art. N1.](#) Annexe 1.

Partie A. - Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait lorsque l'utilisation d'hyperliens est possible

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.

- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.
  - En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
  - Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
  - Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
  - L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
  - Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.
- Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage [HYPERLIEN].

Partie B. - Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage à forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur

ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.]

Partie C. - Formulaire d'information standard lorsque l'organisateur de forfaits transmet des données à un autre professionnel conformément à l'article 2, 2°, alinéa 1er, b. 5)

Si vous concluez un contrat avec l'entreprise AB dans un délai de 24 heures après avoir reçu la confirmation de la réservation de l'entreprise XY, le service de voyage fourni par les entreprises XY et AB constituera un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Par conséquent, vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait. L'entreprise XY sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise/les entreprises XY dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur les services de voyage avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage à forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du voyage à forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du voyage à forfait, le professionnel responsable du voyage à forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du voyage à forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage à forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage à forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du voyage à forfait et si le transport est compris dans le voyage à forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage [HYPERLIEN].

[Art. N2. Annexe 2.](#)

Partie A. - Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 2, 5°, a), est un transporteur vendant un billet aller-retour

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux voyages à forfait au titre de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien]. En cliquant

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances].

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage [HYPERLIEN].

Partie B. - Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 2, 5°, a), est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux voyages à forfait au titre de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage individuels. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances].

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage [HYPERLIEN].

Partie C. - Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article 2, 5°, a), lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise/de XY, vous NE

bénéficieriez PAS des droits applicables aux voyages à forfait au titre de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyage individuels. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec notre entreprise/l'entreprise XY, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances].

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage].

Partie D. - Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 2, 5°, b), est un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficiez PAS des droits applicables aux voyages à forfait au titre de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation de la part de notre entreprise/XY, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité, et, si nécessaire, pour votre rapatriement. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances].

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage [HYPERLIEN].

Partie E. - Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 2, 5°, b), est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficiez PAS des droits applicables aux voyages à forfait au titre de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage.

Par conséquent, notre entreprise/XY ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de notre entreprise/XY, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, XY dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services concerné.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [à fournir sous forme d'hyperlien].

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances].

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que XY qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de XY.

Directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage [HYPERLIEN].