



CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dossier consolidé

Projet de loi 7136

Projet de loi portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

Date de dépôt : 12-05-2017

Date de l'avis du Conseil d'État : 08-11-2017

Liste des documents

Date	Description	Nom du document	Page
01-06-2018	Résumé du dossier	Résumé	<u>3</u>
12-05-2017	Déposé	7136/00	<u>5</u>
06-06-2017	Avis de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (30.5.2017)	7136/01	<u>86</u>
20-07-2017	Avis de la Chambre de Commerce sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal précisant les informations standards à communiquer par le professionnel conformément aux articles L. 225.3 [...]	7136/02	<u>91</u>
08-11-2017	Avis du Conseil d'État (7.11.2017)	7136/03	<u>103</u>
06-12-2017	Avis de la Commission nationale pour la protection des données sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal précisant les informations standards à communiquer par le professionnel co [...]	7136/04	<u>111</u>
11-01-2018	Amendements adoptés par la/les commission(s) : Commission de l'Economie	7136/05	<u>116</u>
06-03-2018	Avis complémentaire de la Chambre de Commerce (27.2.2018)	7136/06	<u>136</u>
07-03-2018	Avis complémentaire du Conseil d'État (6.3.2018)	7136/07	<u>139</u>
21-03-2018	Avis complémentaire de l'Union luxembourgeoise des consommateurs - Dépêche du chargé de direction de l'Union luxembourgeoise des consommateurs au Ministre de l'Economie (14.3.2018)	7136/08	<u>142</u>
23-03-2018	Rapport de commission(s) : Commission de l'Economie Rapporteur(s) : Madame Tess Burton	7136/09	<u>145</u>
17-04-2018	Premier vote constitutionnel (Vote Positif) En séance publique n°29 Une demande de dispense du second vote a été introduite	7136	<u>166</u>
25-04-2018	Dispense du second vote constitutionnel par le Conseil d'Etat (25-04-2018) Evacué par dispense du second vote (25-04-2018)	7136/10	<u>169</u>
22-03-2018	Commission de l'Economie Procès verbal (17) de la reunion du 22 mars 2018	17	<u>172</u>
07-12-2017	Commission de l'Economie Procès verbal (08) de la reunion du 7 décembre 2017	08	<u>177</u>
23-11-2017	Commission de l'Economie Procès verbal (07) de la reunion du 23 novembre 2017	07	<u>190</u>
25-04-2018	Publié au Mémorial A n°308 en page 1	7136	<u>198</u>

Résumé

7136

Résumé

Objet du projet de loi : transposer la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, 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.

But et approche de la directive : réaliser une harmonisation complète des droits et devoirs qui découlent des contrats relatifs aux voyages à forfait et aux prestations liées et garantir un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs. Le niveau d'harmonisation maximum prévu interdit aux Etats membres d'introduire ou de maintenir dans leur législation nationale des dispositions s'écartant de celles fixées par la directive.

Conséquence législative : remplacement complet de l'actuel chapitre 5 du Livre 2, titre 2 du Code de la consommation.

Principaux changements :

- les règles concernant l'activité d'organisation de voyages ou l'offre de services touristiques s'appliqueront non seulement aux agents de voyage, mais également à tous les professionnels du tourisme qui composent ou proposent des forfaits ;
de nouvelles notions (« forfait », « prestations de voyage liées ») et la précision afférente des obligations des professionnels et des droits des voyageurs visent à tenir compte de l'évolution de ce marché sur internet, de sorte que la protection du consommateur se voit étendue aux situations suivantes :
- 1) forfaits pré-composés ;
 - 2) forfaits sur mesure ;
 - 3) prestations de voyages liées.

Impact budgétaire : un renfort du personnel en vue de la mise en place du point de contact prévu par la directive est à prévoir.

Entrée en vigueur : 1^{er} juillet 2018.

*

7136/00

N° 7136

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI

**relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées
et portant modification:**

- 1. du Code de la consommation;**
- 2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès
aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi
qu'à certains professions libérales**

* * *

*(Dépôt: le 12.5.2017)***SOMMAIRE:**

	<i>page</i>
1) Arrêté Grand-Ducal de dépôt (5.5.2017).....	2
2) Exposé des motifs	2
3) Texte du projet de loi.....	5
4) Commentaire des articles.....	17
5) Projet de règlement grand-ducal précisant les informations standards à communiquer par le professionnel conformément aux articles L. 225-3 et L. 225-17 paragraphe 2 du Code de la consommation.....	34
6) Tableau de correspondance	42
7) Fiche financière	43
8) Fiche d'évaluation d'impact.....	43
9) Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liés, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement euro- péen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314 du Conseil.....	48

*

ARRETE GRAND-DUCAL DE DEPOT

Nous HENRI, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Sur rapport de Notre Ministre de l'Economie et après délibération du Gouvernement en Conseil;

Arrêtons:

Article unique.– Notre Ministre de l'Economie est autorisé à déposer en Notre nom à la Chambre des Députés le projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées et portant modification:

1. du Code de la consommation;
2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certains professions libérales.

Palais de Luxembourg, le 5 mai 2017

Pour le Ministre de l'Economie,

La Secrétaire d'Etat,

Francine CLOSENER

HENRI

*

EXPOSE DES MOTIFS

L'objet du présent projet de loi est de transposer en droit luxembourgeois la directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage 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.

*

1. REFONTE DU CHAPITRE CONCERNANT LES VOYAGES A FORFAIT DU CODE DE LA CONSOMMATION

En transposant la directive et rien que la directive, le présent texte procède à une refonte complète du chapitre concernant les voyages à forfait du Code de la consommation. Il est à noter qu'une action en cessation reste possible, comme sous les dispositions actuelles, à l'encontre des personnes qui ne respectent pas les présentes dispositions.

Même si la nouvelle directive procède essentiellement à une adaptation du régime actuel aux nouvelles méthodes de vente de voyages, l'approche en droit luxembourgeois change fondamentalement. Sous les dispositions en vigueur, l'activité d'organisation de voyages ou de proposer des services liés à l'accueil touristique est réservée aux agents de voyage. Une autorisation d'établissement particulière est prévue par le Code de la consommation. Or, la nouvelle directive procède à une harmonisation maximale et élargit substantiellement le champ d'application, de façon à ce que le maintien au Grand-duché du monopole de l'organisation des voyages par des agences de voyage classiques ne semble plus justifié.

Concrètement, les nouvelles règles sont donc appelées à s'appliquer non seulement aux agences de voyages qui disposent aujourd'hui d'une autorisation particulière, mais à tous les autres professionnels du tourisme qui composent ou proposent des forfaits, tels que par exemple des établissements d'hébergements ou des plateformes en ligne. D'un côté, ces autres professionnels sont désormais libres de proposer une offre plus variée (forfaits ou prestations de voyages liées) sans devoir recourir à des agents de voyage, mais d'un autre côté, ils sont tenus par les mêmes règles. Pour les agences de voyages qui s'établissent au Luxembourg, ceci implique que dans le futur, elles se voient attribuer une simple „autorisation pour activités et services commerciaux“.

*

2. ADAPTATION AUX NOUVELLES EVOLUTIONS DU MARCHÉ

Le marché des vacances et circuits à forfait a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 90/314/CEE. L'internet, qui s'est ajouté aux canaux de distribution traditionnels, est devenu l'outil incontournable pour vendre des services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance, mais aussi, souvent, de manière personnalisée. Or, nombre de ces combinaisons de services de voyage soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE. La volonté des législateurs européens était donc d'adapter l'étendue de la protection afin de tenir compte de ces évolutions.

Désormais, le consommateur profite d'une protection dans les situations suivantes:

- forfaits pré-composés;
- forfaits sur mesure;
- prestations de voyages liées.

Les principaux changements portent sur (i) la définition du „forfait“, (ii) l'introduction de la notion de „prestations de voyage liées“, (iii) la précision des obligations des professionnels et des droits de voyageurs.

(i) Adaptation de la définition de „forfait“

Eu égard aux évolutions qu'a connues le marché, le législateur européen a décidé d'affiner la définition des forfaits, en se fondant sur des critères objectifs qui portent principalement sur la manière dont les services de voyage sont présentés ou achetés.

Tel est le cas, par exemple, lorsque différents types de services de voyage sont achetés pour le même voyage ou séjour de vacances auprès d'un seul point de vente et que ces services ont été choisis avant que le voyageur accepte de payer, c'est-à-dire dans le cadre de la même procédure de réservation. Il en va de même lorsque ces services sont proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total, ainsi que lorsque ces services sont annoncés ou vendus sous une dénomination indiquant un lien étroit entre les services de voyage concernés. Ces dénominations pourraient, par exemple, être constituées des termes „forfait“, „contrat combiné“, „tout compris“ ou „prestation tout-en-un“.¹

Par ailleurs la notion de forfait a été étendue à des situations en ligne, où lors d'un achat de plusieurs services de voyage des données d'un voyageur sont transférées d'un site internet à un autre.

La principale conséquence de la qualification d'une offre comme „forfait“ est qu'il y a un seul professionnel clairement identifié et connu par le voyageur responsable de la bonne exécution du forfait dans son intégralité.²

(ii) Nouvelle notion: prestations de voyage liées

Afin de réglementer également les situations qui ne constituent pas un forfait, mais dans lesquelles le voyageur compose son voyage à l'aide d'un professionnel ou d'un site internet, la notion de prestation de voyage liée a été introduite.

Ainsi des règles particulières s'appliquent par exemple lorsque, parallèlement à la confirmation de la réservation d'un premier service de voyage tel qu'un vol ou un déplacement en train, un voyageur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, tel qu'un hébergement en hôtel, avec un lien vers le site internet de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire.

Ces prestations de voyage liées constituent, en effet, un autre modèle commercial qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.

¹ Voir directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, considérant n° 10.

² Voir *ibid.*, considérant n° 22.

(iii) Obligations des professionnels et droits des voyageurs

Lors d'un voyage qui comporte plusieurs éléments et l'intervention de nombreux professionnels, il est important que le voyageur puisse identifier un responsable pour l'exécution de son forfait.

C'est dans cette perspective que la directive précise que seul l'organisateur est responsable de la bonne exécution du forfait dans son intégralité. Par conséquent, un agent de voyages dans un point de vente physique ou en ligne, qui intervient en tant que simple détaillant ou intermédiaire, peut désormais diriger le client vers l'organisateur responsable. Ce n'est plus lui-même, comme c'est le cas actuellement au Luxembourg, qui devra assumer tous les risques de l'exécution du forfait. Pour pouvoir se décharger de sa responsabilité il doit toutefois avoir correctement informé le voyageur avant la conclusion du contrat. A cet effet, les professionnels doivent mentionner d'une manière claire et apparente s'ils proposent un forfait ou une prestation de voyage liée, et le niveau de protection correspondant, avant que le voyageur n'accepte de payer.

Il est à noter que la question de savoir si un professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait donné dépend de sa participation à l'élaboration du forfait, et non de la manière dont le professionnel se présente.³

Une autre nouveauté permet aux voyageurs de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables, compte tenu des économies prévisibles en termes de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. Si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait, le voyageur peut résilier sans frais.

*

3. HARMONISATION COMPLETE

L'ancienne directive 90/314/CEE a conféré aux Etats membres un large pouvoir discrétionnaire dans la transposition, leur permettant d'être plus strictes dans leurs législations nationales. De fortes divergences persistent donc entre Etats membres. Cette fragmentation juridique accroît les coûts pesant sur les entreprises et multiplie les obstacles que rencontrent les professionnels désireux d'étendre leurs activités au-delà des frontières, limitant ainsi le choix des consommateurs.⁴

Par conséquent, la nouvelle directive procède à une harmonisation complète des droits et devoirs qui découlent des contrats relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.⁵ Ces éléments sont repris sans exception par la présente loi.

*

4. ARTICULATION AVEC LE CODE DE LA CONSOMMATION

Il est à noter que l'obligation d'information prévue par la directive, est plus large que l'obligation d'information précontractuelle prévue par les dispositions générales du Code de la consommation, et, comme expliqué ci-dessus, qu'elle s'applique à tout professionnel qui propose des forfaits ou prestations de voyage liées.

*

³ Voir dans ce sens, *ibid.*, considérant n° 22 *in fine*.

⁴ Voir dans ce sens, *ibid.* considérant n° 4.

⁵ Voir *Ibid.* considérant n° 5.

TEXTE DU PROJET DE LOI

Art. 1^{er}. Le Code de la consommation est modifié comme suit:

1° Le livre 2, titre 2, chapitre 5 du Code de la consommation prend la teneur suivante:

„Chapitre 5 – Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Section 1 – Champ d’application et définitions

Sous-section 1 – Champ d’application

Art. L. 225-1. Le présent chapitre s’applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

(2) Le présent chapitre ne s’applique pas:

- a) aux forfaits et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu’une nuitée ne soit incluse;
- b) aux forfaits 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;
- c) aux forfaits et aux prestations de voyage liées 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.

Sous-section 2 – Définitions

Art. L. 225-2. Au sens du présent chapitre, 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, lettre 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 lettres a), b) ou c);
2. „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 des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:
 - (i) achetés auprès d’un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n’accepte de payer;
 - (ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total;
 - (iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de „forfait“ ou sous une dénomination similaire;
 - (iv) 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

(v) 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 24 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 point 1), lettre a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services:

- a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, 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 point 1), lettre a), b) ou c) a commencé;
3. „contrat de voyage à forfait“: un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le forfait;
 4. „début du forfait“, le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le 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 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 les voyageurs; 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 24 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 point 1), lettre a), b) ou c) et un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre 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 et 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 du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu;
 7. „professionnel“: toute personne telle que définie à l'article L. 010-1, point 2), agissant 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 forfaits 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 point 2), lettre b), point v);
 9. „détaillant“: un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur;
 10. „établissement“: l'établissement défini à l'article 2, lettre f), de la loi du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur;
 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 aisément à l'avenir 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 forfait;
14. „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;
15. „rapatriement“: le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d’un commun accord par les parties contractantes.

Section 2 – Obligations d’informations et contenu du contrat de voyage à forfait

Sous-section 1 – Informations précontractuelles

Art. L. 225-3. (1) L’organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l’intermédiaire d’un détaillant, communique au voyageur, avant qu’il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations au moyen du formulaire standard déterminé par règlement grand-ducal et dans le cas où elles s’appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après:

- a) les caractéristiques principales des services de voyage:
 - (i) la ou les destinations, l’itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l’hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises;
 - (ii) 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;
 - (iii) 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;
 - (iv) les repas fournis;
 - (v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait;
 - (vi) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d’un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe;
 - (vii) lorsque le bénéfice d’autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis; et
 - (viii) 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;
- b) la dénomination sociale et l’adresse géographique de l’organisateur et, s’il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s’il y a lieu, électroniques;
- c) le prix total du 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;
- d) 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;
- e) le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l’article L. 225-10, paragraphe 3, lettre a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
- f) 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;

- g) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du 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 L. 225-10, paragraphe 1^{er};
- h) 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, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant au formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal, et les informations qui sont énumérées au premier alinéa, lettres a) à h).

(2) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, point 2), lettre b), point v), 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 ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), du présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations standard au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal.

(3) Les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Sous-section 2 – Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-4. (1) Les informations communiquées au voyageur conformément à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, premier alinéa, lettres a), c), d), e) et g), font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur et, 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.

(2) Si l'organisateur et le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, point c), avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

Sous-section 3 – Contenu du contrat de voyage à forfait, documents à fournir avant le début du forfait et charge de la preuve

Art. L. 225-5. (1) Les contrats de voyage à forfait sont formulés en termes clairs et compréhensibles. 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 a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article L. 222-1, alinéa 1^{er}, point 2), 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.

(2) Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), et les informations suivantes:

- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
- b) une mention indiquant que l'organisateur est:

- (i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 225-11; et
- (ii) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 225-14;
- c) 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;
- d) 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 forfait;
- e) une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article L. 225-11, paragraphe 2;
- f) 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;
- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après REL) conformément au livre IV du Code de la consommation 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;
- h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 225-7.

(3) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, alinéa 1^{er}, point 2), lettre b), point v), 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 forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées au paragraphe 2, lettres a) à h).

(4) Les informations visées aux paragraphes 2 et 3 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

(5) En temps utile avant le début du 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.

Art. L. 225-6. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information conformément à la présente section incombe au professionnel.

Section 3 – Modification du contrat de voyage à forfait avant le début du forfait

Sous-section 1 – Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

Art. L. 225-7. (1) Un voyageur a le droit, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, de 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 forfait est, en tout état de cause, considéré comme raisonnable.

(2) 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.

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

Sous-section 2 – Modification du prix

Art. L. 225-8. (1) 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 du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

- a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie;
- b) 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 forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
- c) des taux de change en rapport avec le forfait.

(2) Si la majoration du prix visée au paragraphe 1^{er} du présent article dépasse 8% du prix total du forfait, l'article L. 225-9, paragraphes 2 à 5, s'applique.

(3) 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 forfait.

(4) 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 au paragraphe 1^{er}, lettres a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du forfait.

(5) 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.

Sous-section 3 – Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-9. (1) L'organisateur ne peut, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément à l'article L. 225-8, à moins que:

- a) l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat;
- b) la modification ne soit mineure; et
- c) l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

(2) Si, avant le début du 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 L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8% conformément à l'article L. 225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée; ou
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

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

(3) L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable:

- a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu, en application du paragraphe 4, de leurs répercussions sur le prix du forfait;
- b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé à la lettre b), conformément au droit national applicable; et
- d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

(4) Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, ou le forfait de substitution visé au paragraphe 2, alinéa 2, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

(5) Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, lettre b), du présent article 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. L'article L. 225-11, paragraphes 2, 3, 4, 5 et 6, s'applique.

Sous-section 4 – Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait

Art. L. 225-10. (1) Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, 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 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 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.

(2) Nonobstant le paragraphe 1^{er}, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du 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 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 paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

(3) L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si:

- a) le nombre de personnes inscrites pour le 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:
 - (i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
 - (ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
 - (iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours;
 ou
- b) l'organisateur 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 forfait.

(4) L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1^{er}, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour

le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces 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.

Section 4 – Exécution du forfait

Sous-section 1 – Responsabilité de l'exécution du forfait

Art. L. 225-11. (1) 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.

(2) 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.

(3) 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:

- a) est impossible; ou
- b) 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 à alinéa 1^{er}, lettre a) ou b), du présent paragraphe, l'article L. 225-12 s'applique.

(4) Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe 3, 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.

(5) 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 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 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.

(6) Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un 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 à l'article L. 225-12, une réduction de prix, un dédommagement ou les deux.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au paragraphe 5, troisième alinéa, du présent article, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix, à un dédommagement ou les deux, conformément à l'article L. 225-12, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

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

(7) 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

sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

(8) La limitation des coûts prévue au paragraphe 7 du présent article ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, lettre 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 et 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 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du paragraphe 7 du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union.

Sous-section 2 – Réduction de prix et dédommagement

Art. L. 225-12. (1) 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.

(2) 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.

(3) Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est:

- a) imputable au voyageur;
- b) imputable 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
- c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

(4) 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 forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. 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 forfait.

(5) Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par le présent chapitre ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre 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, du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, 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, 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, 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 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre du présent chapitre et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu du présent chapitre 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.

Sous-section 3 – Possibilité de prendre contact avec l’organisateur
par l’intermédiaire du détaillant

Art. L. 225-13. Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l’exécution du forfait au détaillant par l’intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l’organisateur sans retard excessif.

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 au premier alinéa est réputée être la date de leur réception par l’organisateur.

Sous-section 4 – Obligation d’apporter une aide

Art. L. 225-14. L’organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l’article L. 225-11, paragraphe 7, notamment:

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l’assistance consulaire; et
- b) en aidant le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d’autres prestations de voyage.

L’organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l’organisateur.

Section 5 – Protection contre l’insolvabilité

Sous-section 1 – Effectivité et champ d’application de la protection
contre l’insolvabilité

Art. L. 225-15. (1) L’organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l’insolvabilité de l’organisateur. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du forfait peut être proposée.

Le paragraphe 1^{er} s’applique également à l’organisateur qui n’est pas établi dans un Etat membre de l’Union européenne mais qui vend ou offre à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirige par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l’acompte et du solde et l’exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d’insolvabilité de l’organisateur.

L’organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit au ministre ayant l’Economie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes:

- a) les informations visées à l’article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c);
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant;
- c) l’étendue de la couverture visée au paragraphe 1^{er}.

L’identité de l’organisateur complétée par les informations visées à l’alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L’information visée à l’alinéa 1^{er}, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d’autres Etats membres.

(3) La protection contre l’insolvabilité de l’organisateur 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.

(4) Lorsque l’exécution du forfait est affectée par l’insolvabilité de l’organisateur, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l’hébergement avant le rapatriement.

(5) 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.

Sous-section 2 – Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative

Art. L. 225-16. (1) Toute protection contre l'insolvabilité qu'un organisateur fournit conformément aux mesures de l'Etat membre où il est établi est considérée conforme aux obligations de l'article L. 225-15 et L. 225-17.

(2) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions est le point de contact central pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des professionnels.

(3) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions met à la disposition des autres points de contact toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national en matière de protection contre l'insolvabilité.

Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions répond aux demandes des autres Etats membres 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.

(4) En cas de doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur établi dans un autre Etat membre, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions peut demander des éclaircissements à l'Etat membre d'établissement de cet organisateur.

Sous-section 3 – Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées

Art. L. 225-17. (1) Les professionnels établis au Grand-Duché de Luxembourg et 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 l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs.

Le paragraphe 1^{er} s'applique également aux professionnels facilitant les prestations de voyage qui ne sont pas établis dans un Etat membre de l'Union européenne mais qui vendent ou offrent à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les prestations de voyages liées visées au paragraphe 1^{er}.

Le professionnel fournit au ministre ayant l'Economie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes:

- a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c);
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant;
- c) l'étendue de la couverture de la garantie visée au paragraphe 1^{er}.

L'identité du professionnel complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 1^{er}, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres Etats membres.

(3) Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, 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 un Etat membre, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur:

- a) ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre du présent chapitre et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service; et

b) bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément au paragraphe 1^{er}.

Afin de se conformer au présent paragraphe, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires dudit règlement grand-ducal, il fournit les informations qui y figurent.

(4) Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux paragraphes 1^{er} et 3 du présent article, les droits et obligations prévus aux articles L. 225-7 et L. 225-10 et à la section 4 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

(5) 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.

Section 6 – Dispositions spécifiques et sanctions

Sous-section 1 – Obligations spécifiques du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen

Art. L. 225-18. Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi au Grand-Duché de Luxembourg est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu de la section 4 et des articles L. 225-15 et L. 225-17, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdites dispositions.

Sous-section 2 – Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Art. L. 225-19. Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable. Si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou 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.

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.

Sous-section 3 – Droit à réparation

Art. L. 225-20. Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article L. 225-18, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive, l'organisateur ou le détaillant peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

Sous-section 4 – Dispositions impératives

Art. L. 225-21. (1) La déclaration d'un organisateur de 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 toute 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 le présent chapitre.

(2) Les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits qui leur sont conférés par le présent chapitre.

(3) Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par le présent chapitre, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application du présent chapitre ne sont pas opposables au voyageur.

Sous-section 5 – Sanctions

Art. L. 225-22. Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles visées par le présent chapitre peut entraîner la nullité du contrat de voyage à forfait. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Art. L. 225-23. Sont punis d'une amende de 251 à 25.000 euros ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles L. 225-3 à L. 225-17.“

2° A l'article L. 122-8 du Code de la consommation est inséré un nouveau paragraphe 3 libellé comme suit:

„(3) Le professionnel qui fait naître par la conception ou la présentation de la communication, l'impression que le consommateur a gagné un lot, doit fournir ce lot au consommateur.“

3° A l'article L. 320-7, alinéa 1^{er}, du Code de la consommation, la référence aux articles „L. 225-1 à L. 225-20“ est remplacée par la référence aux articles „L. 225-1 à L. 225-21“.

Art. 2. La loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales est modifiée comme suit:

1° A la suite de l'article 4, est inséré un article 4bis, libellé comme suit:

„**Art. 4bis.** Le dirigeant d'une entreprise dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, à organiser des voyages à forfait au sens de l'article L. 225-2, point 7) ou à proposer des prestations de voyage liées au sens de l'article L. 225-2, point 5) du Code de la consommation s'assure que l'entreprise dispose à tout moment de la garantie visée à l'article L. 225-15 et à l'article L. 225-17 du Code de la consommation.“

2° L'article 6, paragraphe 4, est complété par une lettre f), libellée comme suit:

„f) tout manquement à l'obligation de l'article 4bis.“

Art. 3. La présente loi entre en vigueur le 1^{er} juillet 2018.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Le présent projet de loi propose de (i) remplacer le chapitre du Code de la consommation par les nouvelles dispositions européennes, (ii) certaines autres dispositions du Code de la consommation, et ce afin de garantir une mise en œuvre efficace des dispositions de la directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées (la „**directive**“). De même, il est proposé de réintroduire une disposition utile relative aux jeux-concours dans le Code de la consommation. (iii) Finalement, la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant et de certaines professions libérales est adapté.

Ad Article 1^{er}

Article L. 225-1.

Les dispositions de l'article premier de la directive n'ont pas de valeur normative et ne nécessitent donc pas de transposition.

L'article 2 de la directive est transposé par le nouvel article L. 225-1.

Le champ d'application nécessite deux précisions:

1. Sont visés les „voyageurs“ au lieu des „consommateurs“

En protégeant les „voyageurs“ au lieu des „consommateurs“, les nouvelles dispositions innovent vis-à-vis de l'ancienne directive 90/314/CEE qui, toutefois, malgré le terme utilisé de „consommateur“, visait déjà plus large que la définition homonyme de l'article L. 010-1, point 1).

L'extension actuelle est à saluer. Il est vrai que les voyageurs qui achètent des forfaits ou des prestations de voyage liées sont, dans leur majorité, des consommateurs au sens du droit de la consommation de l'Union. Toutefois, il n'est pas toujours aisé de distinguer les consommateurs des représentants de petites entreprises ou des personnes exerçant une profession libérale qui réservent

des voyages liés à leur activité ou profession en utilisant les mêmes canaux de réservation que les consommateurs. Or, ces voyageurs ont souvent besoin d'un niveau de protection similaire.⁶

2. Les exclusions du champ d'application

Une autre nouveauté porte sur l'exclusion de certaines situations du champ d'application qui précise ou remplace les cinq situations exclues par l'article L. 225-3 actuel.

Ainsi, l'exclusion de voyages organisés par certaines associations, groupements ou organismes, est précisée par le nouvel article L. 225-1, paragraphe 2, point b). L'inclusion ou non des services dont on est soi-même producteur, n'est plus reprise sous la même forme mais peut s'apprécier au vu de la notion de „services de voyages“ (v. infra, commentaire de l'article L. 225-3, point 1^{er}). Quant aux exclusions prévues actuellement par les points c à f de l'article L. 225-1, les hôteliers ainsi que les personnes assurant le transport de voyageurs ou proposant la location de voitures sont visés dès qu'ils proposent des forfaits ou des prestations de voyage liées.

Concernant les exclusions retenues, l'article L. 225-2, paragraphe 2, point 1^{er}, continue à exclure les excursions de moins de 24 heures et sans nuitée connue déjà sous l'ancienne législation.⁷

La deuxième exclusion à l'article L. 225-2, paragraphe 2, point 2, porte sur des sociétés ou structures qui organisent des prestations de voyage en s'appuyant sur une convention générale, souvent conclue pour un grand nombre de prestations de voyage durant une période déterminée, par exemple avec une agence de voyages. Ce dernier type de prestations de voyage ne nécessite pas un niveau de protection identique à celui prévu pour les consommateurs. En conséquence, le présent chapitre ne s'applique pas aux voyageurs d'affaires, y compris les membres des professions libérales ou les travailleurs indépendants ou d'autres personnes physiques, lorsque ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements en s'appuyant sur une convention générale.⁸

La dernière exclusion à l'article L. 225-2, paragraphe 2, point 3, concerne les voyages organisés par des associations sans but lucratif. Les forfaits ou prestations de voyage liées proposés ou facilités à titre occasionnel et dans un but non lucratif et uniquement pour un groupe limité de voyageurs sont désormais exclus.⁹ Par conséquent, des clubs ou amicales sont autorisés à organiser des voyages, s'ils ne font pas de bénéfice sur l'organisation du voyage, si le voyage est seulement proposé à leurs membres, à l'exclusion du grand public, et que l'organisation du voyage n'est pas une activité régulière (p. ex. des voyages organisés quelques fois par an au maximum).¹⁰ Au contraire, une association, qui de manière régulière, organise des voyages de plus de 24 heures ou avec des nuitées, sera soumise aux mêmes conditions que les professionnels du voyage. En cas de doute, ces organisations pourront toujours avoir recours à des professionnels du métier.

Le point de contact visé à l'article L. 225-16 sera chargé de rendre publique des informations appropriées sur cette dernière exclusion.¹¹

Article L. 225-2.

L'article L. 225-2 reprend les définitions de l'article 3 de la directive.

1. „Service de voyage“

S'il est évident que le transport de passagers et l'hébergement sont les éléments traditionnels d'un forfait, il y a lieu de souligner que tout autre „service touristique“ est également visé par les présentes dispositions. La nouvelle directive inclut par ailleurs de manière explicite les services de location de voitures et de motocycles.

Les **services de transport des passagers** au point 1.a de cet article, visent le transport par bus, train, bateau ou avion. Ces services peuvent inclure à titre accessoire certains autres services tels que par exemple le transport des bagages assuré dans le cadre du transport des passagers.¹² Même

⁶ Voir directive (UE) 2015/2302, considérant n° 7.

⁷ Voir *ibid.*, considérant n° 19.

⁸ Voir *ibid.*, considérant n° 7.

⁹ Voir *ibid.*, considérant n° 19.

¹⁰ Voir dans ce sens *ibid.*, considérant n° 19.

¹¹ Voir dans ce sens *ibid.*, considérant n° 19.

¹² Voir *ibid.*, considérant n° 17.

une nuitée dans un train, ou un ferry, peut être accessoire sous condition que le service de transport soit clairement prépondérant.¹³

Les **services d'hébergement** au point 1.b de cet article, visent les nuitées dans des établissements d'hébergement ou lors d'une croisière.¹⁴ L'hébergement peut inclure des services accessoires tels que des navettes entre un hôtel et un aéroport ou une gare, des repas, des boissons et du service de nettoyage fournis avec l'hébergement, ou de l'accès à des installations sur place telles qu'une piscine, un sauna, un spa ou une salle de sport, destinées aux clients d'un hôtel.¹⁵

Le point 1.c de cet article confirme la **location de voiture et de motocycles** en tant que service de voyage à part entière. Ainsi, la combinaison d'une location d'un véhicule avec une nuitée à l'hôtel constitue désormais un forfait. Il est à noter que la notion *véhicule à moteur* est définie par une référence directe à la directive 2007/46/CE puisque celle-ci a été transposée par la technique de transposition par référence.¹⁶

Les „**autres services touristiques**“ au point 1.d de cet article, visent les des services tel que les visites guidées, l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, les forfaits pour les remontées mécaniques et la location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, ou les soins en spa.¹⁷ Ces services peuvent également inclure certains petits services sans que l'on se trouve pour autant en face de deux services différents. A titre d'exemple, les petits services de transport comme le transport de passagers dans le cadre de visites guidées font partie intégrante du service de la visite guidée.¹⁸

Ne sont pas considérés comme service de voyage, les services financiers, tels que les assurances voyage.¹⁹

2. „Forfait“

La définition de forfait est fondamentalement remaniée par la directive et se fonde désormais sur des critères objectifs qui portent principalement sur la manière dont les services de voyage sont présentés ou achetés, et grâce auxquels les voyageurs peuvent légitimement compter être protégés par la présente directive.²⁰

La première précision porte sur le fait qu'il s'agit de plusieurs services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances.

La deuxième précision porte sur les circonstances où les services sont combinés. Puisque les services de voyage peuvent se combiner de multiples et diverses façons, il y a lieu de considérer comme des forfaits toutes les combinaisons de services de voyage qui présentent des caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, en particulier lorsque des services de voyage distincts sont combinés en un produit de voyage unique, dont la bonne exécution relève de la responsabilité de l'organisateur.²¹

Le point 2.a de cet article, codifie essentiellement la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne dans son arrêt dans l'affaire C-400/00 du 20 avril 2002, Club-Tour.²²

Le point 2.b, apporte un nombre de précisions:

Au point 2.b.i, on parlera de forfait lorsque différents types de services de voyage sont achetés pour le même voyage ou séjour de vacances auprès d'un seul point de vente *online* ou *offline* et que ces services ont été choisis avant que le voyageur accepte de payer, c'est-à-dire dans le cadre de la même procédure de réservation.²³

13 Voir *ibid.*, considérant n° 17.

14 Voir *ibid.*, considérant n° 17.

15 Voir *ibid.*, considérant n° 17.

16 Voir règlement grand-ducal du 6 juin 2008 complétant le règlement grand-ducal modifié du 3 février 1998 portant exécution de Directives des C.E. relatives à la réception des véhicules à moteur et de leurs remorques ainsi que des tracteurs agricoles et forestiers à roues

17 Voir Directive (UE) 2015/2302, considérant n° 18.

18 Voir *ibid.*, considérant n° 17.

19 Voir *ibid.*, considérant n° 17.

20 Voir *ibid.*, considérant n° 10.

21 Voir *ibid.*, considérant n° 8.

22 Voir *ibid.*, considérant n° 8.

23 Voir *ibid.*, considérant n° 10.

Le point 2.b.ii vise les situations où les services sont proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total.²⁴

Le point 2.b.iii vise les situations où les services sont annoncés ou vendus sous la dénomination de „forfait“ ou sous une dénomination similaire indiquant un lien étroit entre les services de voyage concernés. Ces dénominations similaires pourraient être par exemple constituées des termes „contrat combiné“, „tout compris“ ou „prestation tout-en-un“. ²⁵ Il est sous-entendu que ces services doivent concerner le même voyage.²⁶

Le point 2.b.iv vise les services de voyage combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise un voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage. Sont visés ici les coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait qui constituent des forfaits.²⁷

Le point 2.b.v vise avant tout les situations où la réservation a lieu à travers plusieurs sites. Ainsi, il y a lieu de considérer qu'une combinaison de services de voyage constitue un forfait lorsque le nom du voyageur, les informations relatives au paiement et l'adresse électronique sont transmis entre les professionnels et que les contrats sont conclus au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.²⁸ Les situations visées ici, sont caractérisées par le transfert de données sur l'identité du voyageur entre deux sites ou plateformes, et se distinguent par ce fait de la notion de „prestations de voyage liées“ (voir ci-après, commentaire relatif au point 5).

Troisièmement, la nouvelle définition exige une combinaison de services de voyage différents. Ainsi, comme expliqué à l'égard de la définition du service de voyage, le transport de passagers, de l'hébergement ou de la location de véhicules à moteur ou de certains motocycles peuvent inclure certaines autres prestations directement liées sans que l'on soit pour autant face à un forfait.²⁹

Pour que l'on puisse parler de forfait, il faut donc que ces services ou bien présentent une part significative du forfait, ou bien soient annoncés comme une caractéristique essentielle du forfait. Si d'„autres services touristiques“ comptent pour au moins 25% de la valeur de la combinaison, on devrait considérer qu'ils représentent une part significative de la valeur du forfait ou des prestations de voyage liées.³⁰

Le dernier point précise que, lorsque d'autres services touristiques sont ajoutés, par exemple à un hébergement hôtelier réservé sous forme de service autonome, après l'arrivée du voyageur à l'hôtel, cela ne constitue pas un forfait.

Toutefois, il est rappelé que les dispositions de ce chapitre ne peuvent pas être contournées si les organisateurs ou détaillants donnant la possibilité au voyageur de sélectionner à l'avance des services touristiques supplémentaires, puis de ne conclure le contrat pour ces services qu'après que l'exécution du premier service de voyage a commencé.³¹

3. „contrat de voyage de forfait“

La notion de contrat connue de la directive 90/314/CEE est remplacée pour englober la situation où plusieurs contrats sont conclus pour un forfait.

4. „début du forfait“

Le forfait commence avec le début du voyage réservé, c'est-à-dire avec le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le forfait.

5. „prestation de voyage liée“

Il s'agit ici de l'innovation majeure des nouvelles dispositions, qui permet de couvrir les situations avant tout en ligne (mais pas seulement) où les professionnelles facilitent l'achat de services de voyage pour les voyageurs, conduisant ces derniers à conclure des contrats avec différents presta-

²⁴ Voir *ibid.*, considérant n° 10.

²⁵ Voir *ibid.*, considérant n° 10.

²⁶ Voir dans ce sens, *ibid.*, considérant n° 12.

²⁷ Voir *ibid.*, considérant n° 11.

²⁸ Voir *ibid.*, considérant n° 11.

²⁹ Voir *ibid.*, considérant n° 18.

³⁰ Voir *ibid.*, considérant n° 18.

³¹ Voir *ibid.*, considérant n° 18.

taires de services de voyage, y compris par des procédures de réservation liées, qui ne présentent pas les caractéristiques d'un forfait et qu'il ne serait pas opportun de soumettre à l'ensemble des obligations applicables aux forfaits.³²

Ils peuvent être identifiés tout d'abord par la négative. Il ne s'agit pas:

- de forfaits;
- d'achat individuel d'un service de voyage, lorsqu'il s'agit d'un service de voyage unique³³;
- de situations où les voyageurs réservent des services de voyage à titre indépendant, souvent à des moments différents, même si c'est pour un même voyage ou séjour de vacances;³⁴
- de sites internet liés dont l'objectif n'est pas de conclure un contrat avec les voyageurs et les liens par lesquels les voyageurs sont simplement informés, d'une manière générale, d'autres services de voyage. Par exemple, lorsqu'un hôtel ou l'organisateur d'un événement affiche sur son site internet une liste de tous les prestataires offrant des services de transport à destination du lieu de l'établissement hôtelier ou de l'événement, indépendamment de toute réservation ou si des témoins de connexion („cookies“) ou des métadonnées sont utilisés pour placer des annonces sur des sites internet, cet hôtel ou organisateur ne se trouve pas dans une situation d'une prestation de service liée.³⁵

La loi envisage plus précisément deux situations de „prestations de voyage liées“:

Le point a vise les professionnels dans un point de vente physique et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite de leur point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, à conclure des contrats séparés avec des prestataires de services distinct.³⁶

Le point b vise les professionnels en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne liées par exemple, facilitent d'une manière ciblée l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel, lorsqu'un contrat est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. Cette facilitation reposera souvent sur un lien commercial impliquant une rémunération entre le professionnel qui facilite l'achat de services de voyage supplémentaires et l'autre professionnel, quel que soit le mode de calcul de ladite rémunération qui pourrait, par exemple, dépendre du nombre de clics ou du chiffre d'affaires. Ces règles s'appliqueraient par exemple lorsque, parallèlement à la confirmation de la réservation d'un premier service de voyage tel qu'un vol ou un déplacement en train, un voyageur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, tel qu'un hébergement en hôtel, avec un lien vers le site internet de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire. Bien qu'il ne s'agisse pas de forfaits au sens de la présente directive, en vertu de laquelle un seul organisateur assume la responsabilité de la bonne exécution de tous les services de voyage, ces prestations de voyage liées constituent un autre modèle commercial qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.³⁷

6. „Voyageur“

Sur ce point également, la directive innove. Elle rappelle que même si la majorité des voyageurs qui achètent des forfaits ou des prestations de voyage liées sont des consommateurs au sens du droit de la consommation, il n'est pas toujours aisé de distinguer les consommateurs des représentants de petites entreprises ou des personnes exerçant une profession libérale qui réservent des voyages liés à leur activité ou profession en utilisant les mêmes canaux de réservation que les consommateurs. Or, ces voyageurs ont souvent besoin d'un niveau de protection similaire.³⁸ Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme „consommateur“ figurant dans d'autres actes législatifs de l'Union, les personnes protégées par le présent chapitre sont ainsi désignées par „voyageurs“.³⁹

32 Voir *ibid.*, considérant n° 9.

33 Voir *ibid.*, considérant n° 15.

34 Voir *ibid.*, considérant n° 12.

35 Voir *ibid.*, considérant n° 12.

36 Voir *ibid.*, considérant n° 13.

37 Voir *ibid.*, considérant n° 13.

38 Voir *ibid.*, considérant n° 7.

39 Voir *ibid.*, considérant n° 7.

7. „Professionnel“

Le livre I, titre 2, chapitre 5 du Code de la consommation actuel ne connaît que la notion d'agent de voyages. Les nouvelles dispositions de la loi alignent la terminologie avec celle utilisée par la directive en distinguant essentiellement les organisateurs et le détaillant. Tous les deux sont des professionnels.

La définition de professionnels est calquée sur celle de l'article L. 010-1, et vise 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, mais seulement dans la mesure où elle intervient dans une des situations visées par le présent chapitre du Code de la consommation.

8. „Organisateur“

La définition d'organisateur de l'ancienne directive est légèrement adaptée afin de couvrir toutes les nouvelles situations de forfaits visées par le présent chapitre.

9. „Détaillant“

La définition de détaillant est largement reprise de l'ancienne directive.

10. „Etablissement“

Il est à noter qu'ici la loi retient la notion d'origine européenne et non celle de la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

11. „Support durable“

La définition est calquée sur celle de l'article L. 010-1, avec la différence que la notion de consommateur est remplacée par celle de voyageur pour les besoins du présent chapitre.

12. „Circonstances exceptionnelles et inévitables“

Les nouvelles dispositions tentent également de mieux cerner les circonstances exceptionnelles et inévitables. Il peut s'agir par exemple d'une guerre, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, de risques graves pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou de catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat de voyage à forfait.⁴⁰

13. „Non-conformité“

Sans commentaire

14. „Point de vente“

Les nouvelles dispositions clarifient que le point de vente peut être un point de vente physique, en ligne ou par téléphone.

15. „Rapatriement“

La notion figure désormais dans les définitions. Elle reprend le concept déjà connu sous l'ancienne directive, mais jusque-là non-reprise par le Code de la consommation. Il est important de noter que les parties peuvent convenir d'un commun accord du lieu vers lequel le client doit être rapatrié. A défaut ce sera le lieu de départ.

Article L. 225-3.

L'article L. 225-3 reprend le libellé des dispositions de l'article 5 de la directive et remplace les articles L. 225-14 et R. 225-2 actuels du Code de la consommation. Cette disposition liste de manière exhaustive les informations précontractuelles que le professionnel doit indiquer au voyageur s'il lui propose un forfait.⁴¹

La responsabilité repose aussi-bien sur le détaillant que sur l'organisateur⁴² et peu importe que le forfait soit vendu par un moyen de communication à distance, en agence ou par d'autres modes de distribution. Pour satisfaire à son obligation d'information, il est recommandé au professionnel de tenir

⁴⁰ Voir *ibid.*, considérant n° 31.

⁴¹ Voir *ibid.*, considérant n° 27.

⁴² Voir *ibid.*, considérant n° 24.

compte des besoins propres aux voyageurs qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou d'une infirmité physique, que le professionnel pourrait raisonnablement prévoir.⁴³

La directive reformule de manière substantielle la liste des informations précontractuelles requises. Ainsi, il y a certaines nouvelles obligations d'informations qui sont introduites, certaines informations doivent désormais être données déjà avant la conclusion du contrat, et d'autres disparaissent. La plupart de ces informations précontractuelles font partie intégrante du contrat (cf. *infra*, commentaire sur l'article L. 225-5).

La mise à disposition des informations est facilitée par des formulaires standards en Annexe I, partie A; partie B pour les contrats de voyages à forfait conclus par téléphone; et partie C pour les forfaits réservés en ligne suite à un transfert de données entre professionnels visés à l'article L. 225-2, point 2 (v). Ces formulaires sont repris dans le règlement déposé pour information avec le présent projet de loi.

Compte tenu des nouvelles technologies de communication, qui permettent d'actualiser facilement les informations, la directive ne prévoit plus de règles spéciales pour les brochures (actuellement régies par l'article L. 225-9).⁴⁴ En conséquence, seules les règles générales sur l'information préalable sont applicables (v. *infra* le commentaire de l'article L. 225-4).

Le point a(i) remplace essentiellement les dispositions des articles actuels R. 225-2, points 2 et 4, et R. 225-3, points (2) et (5).

Le point a(ii) remplace essentiellement les dispositions des articles actuels L. 225-14, point 1, R. 225-2 point 3, R. 225-3 points 3 et 4. Il est à noter que désormais les professionnels doivent indiquer au moins de manière approximative l'heure du départ et du retour déjà dans les informations précontractuelles.

Le point a(iii) maintient l'obligation d'informer sur toute classification officielle applicable à l'établissement d'hébergement, connue actuellement sous les articles R. 225-2, point 5 et R. 225-3, point 6.

Le point a(iv) reformule les articles actuels R. 225-2, point 6 et R. 225-3, point 7.

Le point a(v) reprend l'essence de l'actuel article R. 225-3, point 13.

Le point a(vi) introduit une nouvelle obligation d'informer si le voyage se fera en groupe ou non.

Le point a(vii) articule une nouvelle obligation d'informer de voyageur dans quelle langue certains services seront fournis.

Le point a(viii) introduit l'obligation de tenir à disposition des informations si le voyage est accessible aux personnes à mobilité réduite.

L'article 5, point b, remplace les dispositions de l'actuel article L. 225-14, point 2. Il convient de rappeler que la directive vise à faciliter les communications, notamment dans les cas de figure transfrontaliers. Ainsi, le professionnel doit s'assurer que le voyageur peut prendre contact avec l'organisateur, y compris via le détaillant par l'intermédiaire duquel le voyageur a acheté son forfait.⁴⁵

Les points c et d, regroupent et reformulent les dispositions des articles actuels R. 225-2, point 1 et R. 225-3, points 8 et 14. Il est à noter que désormais les nouvelles dispositions laissent plus de liberté aux parties quant à la détermination de l'acompte.

Le point e est lié à l'information au point a(vi), à savoir si le voyage se fait en groupe ou non, et remplace les dispositions de l'article R. 225-3, point 12. Il est à noter que le délai actuel de 21 jours, est remplacé par des délais échelonnés en fonction de la durée du voyage (v. *infra* commentaire de l'article L. 224-10).

Le point f ajoute à l'obligation de l'actuel article R. 225-2, point 8 actuel, la précision que le professionnel doit faire des indications sur la durée approximative d'obtention des visas. Ces indications peuvent être fournies sous la forme d'un renvoi aux informations officielles du pays de destination.⁴⁶

Le point 5 g est nouveau, et remplace en partie les dispositions de l'actuel article R. 225-3, point 15 (voir également *infra*, commentaire de l'article L. 225-10).

43 Voir *ibid.*, considérant n° 25.

44 Voir *ibid.*, considérant n° 26.

45 Voir *ibid.*, considérant n° 24.

46 Voir *ibid.*, considérant n° 28.

Le point 5 h ajoute l'hypothèse du décès à celles connues sous l'actuel article R. 225-14, point 4.

Finalement, l'obligation de l'actuel article L. 225-14, point 3, sur la prise de contact avec un voyageur mineur, est reportée vers les stipulations obligatoires à inclure dans le contrat (v. infra commentaire de l'article L. 225-5).

Obligations d'information résultant d'autres législations

A ces informations peuvent s'ajouter d'autres informations qui sont prévues par la législation européenne et plus précisément par:⁴⁷

- la directive 2000/31/CE directive sur le commerce électronique, transposée par la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
- la directive 2006/123/CE relative aux services dans le marché intérieur, transposée par la loi du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur;
- le règlement (CE) n° 2111/2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif;
- le règlement (CE) n° 1107/2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens;
- le règlement (CE) n° 1371/2007 les droits et obligations des voyageurs ferroviaires;
- le règlement (CE) n° 1008/2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté;
- le règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure; et
- le règlement (UE) n° 181/2011 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

Article L. 225-4.

L'article L. 225-4 reproduit l'article 6 de la directive consacrant le caractère contraignant des informations précontractuelles. Ainsi, la plupart des informations précontractuelles font partie intégrante du contrat (v. infra article L. 225-5).

Dans l'esprit de la directive, les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix figurant dans les annonces publicitaires, sur le site internet de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations précontractuelles, engagent l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces modifications soient communiquées d'une manière claire, compréhensible et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.⁴⁸ Les informations précontractuelles n'affectant pas directement la prestation des services de voyage, tels que l'identité de l'organisateur et du détaillant ou les conditions applicables en matière de passeports et de visas (articles L. 225-4, point b et point f), sont de nature indicative et sont susceptibles d'être mises à jour ultérieurement. Concernant l'identité de l'organisateur, seules les informations retenues dans le contrat à cet égard sont déterminantes (article L. 225-5, paragraphe 2, point d).

Vu leur nature précontractuelle, il est toujours possible de modifier les informations précontractuelles si les deux parties au contrat de voyage à forfait y consentent expressément.⁴⁹

Article L. 225-5.

Cet article reprend des dispositions de l'article 7 de la directive sur le contenu du contrat de voyage et les documents à fournir avant le début du forfait.

Le paragraphe 2, point a, remplace en essence l'actuel article R. 225-3, point 10.

⁴⁷ Voir *ibid.*, considérant n° 36.

⁴⁸ Voir *ibid.*, considérant n° 25.

⁴⁹ Voir *ibid.*, considérant n° 25.

Le point b est nouveau sous cette forme et traduit le rôle proactif qu'assume le professionnel sous la directive au niveau de l'information à donner aux voyageurs. Le professionnel qui vend ou compose un forfait est tenu d'informer le client sur la protection que lui accorde la directive.

Le point c remplace le certificat de garantie prévu actuellement par l'article R. 225-7.

Le point d précise les dispositions actuelles de l'article R. 225-3, point 1.

Le point e remplace les stipulations obligatoires au sujet des réclamations prévues actuellement à l'article R. 225-3, point 11.

Le point f reprend l'essence de l'article L. 225-14, point 3, concernant des voyages de mineurs.

Le point g introduit l'obligation d'intégrer des informations sur des procédures internes de traitement des plaintes et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges dans le contrat. Ce point vise plus particulièrement le médiateur de la consommation⁵⁰ et la Commission luxembourgeoise des litiges de voyages, composée par des représentants de l'ULC et des professionnels du voyage.

Le point h remplace en partie les obligations actuellement prévues par l'article R. 225-3, point 15.

Article L. 225-6.

Cet article reproduit l'article 8 de la directive.

Article L. 225-7.

Les forfaits étant souvent achetés longtemps avant leur exécution, des événements imprévus peuvent survenir. C'est pourquoi, la directive confirme le droit au voyageur de céder un contrat de voyage à forfait à un autre voyageur. En pareille situation, l'organisateur devrait pouvoir inclure dans ses frais, par exemple, ceux d'un sous-traitant relatifs à la modification du nom du voyageur à l'annulation d'un billet de transport et l'émission d'un nouveau.⁵¹

L'article L. 225-7 reproduit les dispositions de l'article 9 de la directive. Il apporte des précisions à l'actuel article L. 225-12, notamment sur le préavis à donner par le voyageur et la responsabilité pour les frais occasionnés.

Une information sur le droit de céder le contrat est reprise dans les formulaires standards prévus à l'annexe 1 de la directive (à transposer par règlement grand-ducal) et est obligatoirement intégrée dans le contrat (v. supra commentaire de l'article L. 225-5, point h).

Article L. 225-8.

L'article L. 225-8 reprend les dispositions de l'article 10 de la directive sur la modification des prix et adapte ainsi le régime actuel de l'article L. 225-13. Les révisions de prix restent donc possibles, si certaines conditions de fond et de forme sont respectées.

Sur le fond, les majorations de prix ne sont possibles que s'il y a eu:⁵²

- une évolution du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie pour le transport de passagers, ou
- une évolution des taxes ou redevances imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, ou
- des taux de change en rapport avec le forfait, et seulement si le contrat réserve expressément la possibilité d'une telle majoration du prix et stipule que le voyageur a droit à une baisse du prix correspondant à la baisse desdits coûts.⁵³

Le paragraphe 2 donne au voyageur le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation si l'organisateur propose une augmentation de prix supérieure à 8% du prix total.⁵⁴

Sur la forme, le professionnel doit (i) se réserver ce droit dans le contrat et (ii) en informer le client en indiquant le calcul précis.

⁵⁰ www.mediateurconsommation.lu

⁵¹ Voir *ibid.*, considérant 30.

⁵² Voir *ibid.*, considérant 33.

⁵³ Voir *ibid.*, considérant 33.

⁵⁴ Voir *ibid.*, considérant 33.

Une dernière innovation de cet article porte sur le droit accordé en contrepartie au voyageur de pouvoir bénéficier des diminutions des prix.

Une information sur le droit de céder le contrat est reprise dans les formulaires standards prévus à l'annexe 1 de la directive (à transposer par règlement grand-ducal).

Article L. 225-9.

L'article L. 225-9 reproduit l'article 11 de la directive sur les modifications des autres clauses du contrat et constitue une innovation vis-à-vis du régime actuel.

Ainsi, dans certains cas, les organisateurs sont désormais autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. En contrepartie, les voyageurs ont le droit de résilier le contrat de voyage à forfait si les changements modifient de manière significative l'une des caractéristiques principales des services de voyage.⁵⁵

Tel pourrait par exemple être le cas si:

- la qualité ou la valeur des services de voyage diminue; ou
- les heures de départ et d'arrivée indiquées dans le contrat de voyage à forfait sont modifiées et par conséquent, causent au voyageur des désagréments importants ou des frais supplémentaires.⁵⁶

En pratique, les organisateurs sont donc avisés de communiquer tout changement aux voyageurs. Il reviendra à ce dernier d'apprécier si la modification est de nature à justifier une résiliation du contrat.

Une information sur les droits du voyageur en cas de modification du contrat est reprise dans les formulaires standards prévus à l'annexe 1 de la directive (à transposer par règlement grand-ducal).

Article L. 225-10.

L'article L. 225-9 correspond à l'article 12 de la directive et introduit un droit de résiliation avant le début du forfait.

Résiliation par le voyageur avec frais de résiliation

Par le paragraphe 1, la directive introduit la possibilité pour les voyageurs de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables, compte tenu des économies prévisibles en termes de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.⁵⁷

Résiliation par le voyageur sans frais de résiliation

Conformément au paragraphe 2, des circonstances exceptionnelles et inévitables ayant des conséquences importantes sur l'exécution du forfait, permettent au voyageur de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer des frais de résiliation. Il peut s'agir par exemple d'une guerre, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, de risques graves pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou de catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat de voyage à forfait.⁵⁸ Il est important de souligner que les circonstances exceptionnelles ne peuvent être invoquées que si elles ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait.

Ainsi, un attentat dans un lieu A, n'a pas nécessairement une conséquence sur l'exécution du forfait dans un lieu B. Par contre, si suite à un attentat, les mesures de sécurités introduites à la destination ne permettent pas au voyageur d'accéder à la destination, le voyageur devrait bien évidemment pouvoir profiter de son droit de résiliation.

⁵⁵ Voir *ibid.*, considérant 33.

⁵⁶ Voir *ibid.*, considérant 33.

⁵⁷ Voir *ibid.*, considérant 31.

⁵⁸ Voir *ibid.*, considérant 31.

Il est à souligner que la directive n'a pas retenue dans sa version finale la proposition de la Commission européenne que des avertissements des autorités publiques puissent justifier à eux seules l'invocation de circonstances exceptionnelles.⁵⁹

Résiliation par l'organisateur

Selon le paragraphe 3, l'organisateur a également le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans verser de dédommagement, par exemple si le nombre minimal de participants n'est pas atteint et si cette éventualité fait l'objet d'une réserve dans le contrat. Dans ce cas, l'organisateur devrait rembourser tous les paiements effectués au titre du forfait.⁶⁰

Concernant les contrats hors établissement, il est à noter que la directive laisse le choix aux Etats membres de prévoir que le voyageur a le droit de se rétracter du contrat de voyage à forfait dans un délai de quatorze jours sans avoir à motiver sa décision. Or le présent projet de loi propose de s'en tenir à la solution préconisée actuellement par le Code de la consommation qui, à travers l'article L. 222-2,⁶¹ exclut les voyages à forfait des dispositions sur les contrats à distance et hors établissement. La solution contraire rendrait la conception de certaines offres, tel que des offres *last minute* sur les foires, difficilement concevables. Vu que le droit de résiliation est désormais clairement réglé par le présent article, l'utilité d'une complication supplémentaire de ces dispositions ne semble pas opportune.

Article L. 225-11.

L'article L. 225-11 reprend les dispositions de l'article 13 de la directive sur l'exécution du forfait. Il s'agit d'une des innovations majeures introduites par le présent projet de loi, car jusqu'ici, le Code de la consommation ne distingue pas entre organisateur et détaillant et retient seulement la notion de l'„agent de voyages“. Par conséquent, seul l'agent de voyages peut agir comme organisateur ou détaillant. Lui seul assume toute la responsabilité vis-à-vis du voyageur.

La directive 90/314/CEE a effectivement laissé aux Etats membres le pouvoir d'apprécier si ce sont les détaillants, les organisateurs, ou les deux ensemble qui sont responsables de la bonne exécution d'un forfait. Or, cette latitude a été source d'ambiguïté dans certains Etats membres quant au fait de savoir quel professionnel est responsable de l'exécution des services de voyage qui y sont prévus. Par conséquent, il convient de préciser, que les organisateurs sont responsables de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, sauf si le droit national prévoit que cette responsabilité incombe à la fois à l'organisateur et au détaillant.⁶²

Toutefois, vu l'extension des obligations de l'organisateur sous la présente directive et les précisions apportées au régime de leur responsabilité, il n'est pas jugé proportionné d'exiger le même niveau de diligence pour les simples revendeurs. Par ailleurs, selon des informations obtenues de la part de l'Union luxembourgeoise des consommateurs, la divergence de terminologie entre la solution luxembourgeoise et la directive européenne auraient conduit à des litiges „interminables avec des organisateurs étrangers arguant que chez nous seule l'agence de voyages (détaillant) serait responsable“. Pour toutes ces raisons, l'option de la responsabilité solidaire n'est pas retenue.

Sous la nouvelle législation, les détaillants continuent, dans tous les cas, à assumer un rôle essentiel pour la transmission de l'information entre organisateur et voyageur.

Le paragraphe 1^{er} établit ainsi le principe de la responsabilité de l'organisateur. Or, désormais, les agents de voyages ne devront assumer leurs responsabilités que pour les voyages qu'ils composent, sous condition d'avoir répondu à leur obligation d'information vis-à-vis de leurs clients. Par ailleurs,

59 Voir proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage assistées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil, 2013/0246 (COD), considérant 26.

60 Voir directive (UE) 2015/2302, considérant 32.

61 **Art. L. 222-2** du Code de la consommation: (1) La présente section s'applique aux contrats à distance et hors établissement, à l'exception des contrats visés à l'article L. 113-1, paragraphe (3) (...); **Art. L. 113-1:** (...) (3) Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux contrats: (...) g) qui relèvent du champ d'application du titre 2, livre 2, chapitre 5 concernant les voyages à forfait (...)

62 Voir directive (UE) 2015/2302, considérant 23.

cette innovation ne s'oppose pas à l'offre des garanties complémentaires et devrait leur permettre de mieux se positionner vis-à-vis de leurs concurrents étrangers, notamment les opérateurs en ligne.

En conséquence, la nouvelle situation devrait également permettre d'établir des conditions de concurrence équitable entre professionnels établis au Luxembourg et leurs homologues étrangers.

Les paragraphes 2 à 4 prévoient la procédure à suivre par le voyageur s'il constate que le forfait n'est pas exécuté comme convenu.

Le voyageur est tenu d'informer l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, des cas de non-conformité constatés au cours de l'exécution d'un service de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait. L'absence de signalement peut être prise en compte lors de la fixation de la réduction de prix ou du dédommagement du préjudice si ce signalement aurait eu pour effet d'éviter ou de diminuer le dommage.⁶³

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier devrait pouvoir y remédier lui-même et demander le remboursement des dépenses nécessaires. Dans certains cas, il ne devrait pas être nécessaire de fixer un délai, en particulier s'il y a lieu de remédier au problème immédiatement. Cela s'appliquerait par exemple lorsque, en raison du retard d'un bus mis à disposition par l'organisateur, le voyageur doit prendre un taxi afin d'être à l'heure pour prendre son avion.⁶⁴

Une information adéquate est prévue dans les formulaires standards prévus à l'annexe 1 de la directive (à transposer par règlement grand-ducal).

Selon le paragraphe 5, le voyageur a le droit d'exiger la résolution des problèmes et, lorsqu'une part significative des services de voyage comprise dans le contrat de voyage à forfait ne peut pas être fournie, le voyageur devrait se voir proposer d'autres prestations appropriées.⁶⁵ Les voyageurs peuvent également bénéficier d'une réduction du prix, d'une résiliation du contrat de voyage à forfait et/ou d'un dédommagement en réparation du préjudice subi.

Le dédommagement prévu au paragraphe 6 devrait aussi couvrir le préjudice moral, par exemple pour ne pas avoir pu profiter du voyage ou du séjour de vacances en raison de problèmes importants dans la prestation des services de voyage prévus.⁶⁶

Lorsqu'il est impossible d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, le paragraphe 7 oblige l'organisateur de supporter les coûts de l'hébergement nécessaire pendant une durée maximale de trois nuitées par voyageur, à moins que des durées plus longues ne soient prévues par la législation actuelle ou future de l'Union relative aux droits des passagers.⁶⁷

Le paragraphe 8 assure la cohérence avec les dispositions des conventions internationales applicables aux services de voyage et celles de la législation de l'Union sur les droits des passagers. Lorsque l'organisateur peut invoquer les limites de la responsabilité des prestataires de services prévues dans des conventions internationales telles que la convention de Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages.⁶⁸

Article L. 225-12.

L'article L. 225-12 correspond à l'article 14 de la directive, et introduit outre le droit à la résiliation (v. article L. 225-10) des règles précises encadrant le droit à une réduction du prix et au dédommagement du voyageur.⁶⁹

⁶³ Voir *ibid.*, considérant 34.

⁶⁴ Voir *ibid.*, considérant 34.

⁶⁵ Voir *ibid.*, considérant 34.

⁶⁶ Voir *ibid.*, considérant 34.

⁶⁷ Voir *ibid.*, considérant 35.

⁶⁸ Voir *ibid.*, considérant 35.

⁶⁹ Voir *ibid.*, considérant 34.

Il est également rappelé qu'afin de pouvoir faire valoir ses droits, le voyageur doit signaler, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, des cas de non-conformité constatés au cours de l'exécution d'un service de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait.⁷⁰

Les paragraphes 1 à 3 établissent le cadre général consacrant d'un côté le droit au dédommagement pour le voyageur, tout en définissant les situations dans lesquelles le professionnel peut s'exonérer. Il convient de rappeler que le dédommagement couvre aussi le préjudice moral.⁷¹

Les paragraphes 4 et 5 règlent l'articulation de ces règles avec d'autres conventions internationales et d'autres législations européennes respectivement.

Ainsi les nouvelles dispositions ne portent pas atteinte au droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation de l'Union ou convention internationale pertinente, de sorte que les voyageurs continuent d'avoir la possibilité d'adresser des réclamations à l'organisateur, au transporteur ou à toute autre partie responsable, voire à plusieurs parties.⁷²

Il convient de préciser également que le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente directive et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu d'autres dispositions législatives de l'Union ou conventions internationales pertinentes devraient être déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation. La responsabilité de l'organisateur ne devrait pas affecter le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.⁷³

Finalement, le paragraphe 6 de la directive n'est pas repris puisque le délai de prescription de droit commun⁷⁴ satisfait largement au minimum de 2 ans prévu par la directive. Afin que le voyageur puisse faire valoir ses droits, il est obligé de signaler, sans retard excessif la non-conformité à l'organisateur. En présence de cette condition, il est jugé inopportun d'aller au-delà de ce qui est prévu par la directive et d'ajouter un autre délai d'action en justice.

Article L. 225-13.

L'article L. 225-13 reproduit les dispositions de l'article 15 de la directive. La référence dans la directive à l'article 13, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} de la directive est superflue, car l'option d'étendre la responsabilité aux détaillants n'est pas retenue par le présent projet (voir supra, commentaire de l'article L. 225-11).

Cet article précise la possibilité des voyageurs de prendre contact avec l'organisateur, y compris par l'intermédiaire du détaillant qui a vendu le forfait.⁷⁵

Article L. 225-14.

L'article L. 225-14 reprend les dispositions de l'article 16 de la directive.

Si le voyageur se trouve en difficulté pendant son voyage ou séjour de vacances, l'organisateur devrait avoir l'obligation de lui venir en aide de façon appropriée sans retard excessif. Cette aide devrait consister principalement à fournir des informations sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ainsi qu'une aide pratique en matière de communications à distance et de prestations de voyage de remplacement.⁷⁶ Il est relevé que cette obligation ne joue pas seulement dans des circonstances exceptionnelles et inévitables qui rendent impossible le retour du voyageur comme prévu, mais dès que le voyageur est en difficultés. Le présent projet de loi instaure ainsi une vraie obligation d'assistance dans le chef de l'organisateur.

⁷⁰ Voir *ibid.*, considérant 34

⁷¹ Voir *ibid.*, considérant 34.

⁷² Voir *ibid.*, considérant 36.

⁷³ Voir *ibid.*, considérant 36.

⁷⁴ Voir B. Schmitz, „Un arrêt de la Cour de cassation du Grand-duché de Luxembourg prive des voyageurs de leurs droits en raison d'un délai de prescription abrégé prévu par la loi belge“, DCCR n° 86-2016. (Janvier, février, mars 2010) faisant référence à l'avis du 18 novembre 2004 de l'avocat général à la Cour de cassation, dans l'affaire Best Tours (décision du 17 décembre 2009).

⁷⁵ Voir directive (UE) 2015/2302, considérant 24.

⁷⁶ Voir *ibid.*, considérant 37.

Article L. 225-15.

L'article L. 225-15 transpose l'article 17 de la directive sur la protection contre l'insolvabilité.

Responsabilisation des professionnels

Tout organisateur est obligé de fournir au voyageur une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom et, dans la mesure où un forfait comprend le transport des passagers, pour le rapatriement des voyageurs. Avec les nouvelles dispositions, la situation change donc sensiblement pour les professionnels au Luxembourg. Ainsi, la responsabilité de contracter une garantie suffisante incombe aux professionnels dès qu'ils organisent des voyages à forfaits. Or cette activité ne sera plus limitée exclusivement aux agences de voyages, qui se voyaient attribuer jusqu'ici une autorisation d'établissement particulière.

Il est à noter, que l'obligation de remettre un certificat prévu à l'actuel article R. 225-3, alinéa 2, au voyageur n'est pas repris. Comme indiqué ci-dessus à l'égard de l'article L. 225-5, toutes les informations nécessaires sont déjà incluses dans le contrat. Par ailleurs ces informations sont accessibles au public sur guichet.lu (voir ci-dessous). Les professionnels restent toutefois libres de maintenir cette pratique⁷⁷ notamment, si ceci permet de relayer les informations de „manière claire, compréhensible et apparente“, tel que requis par les articles L. 225-4 et L. 225-5.

Finalement la directive permet d'exiger des détaillants qu'ils souscrivent également une protection contre l'insolvabilité.⁷⁸ Or, pour les mêmes raisons qu'indiquées à l'égard de la responsabilité de l'organisateur, le maintien de cette exigence n'est pas jugé opportun (voir supra, commentaire de l'article L. 225-11). Rien, n'empêche toutefois les détaillants concernés à proposer de telles protections complémentaires.

L'étendue de la garantie

Pour être effective, la protection contre l'insolvabilité devrait couvrir les montants prévisibles de paiements sur lesquels se répercutent l'insolvabilité de l'organisateur et, s'il y a lieu, les coûts prévisibles de rapatriement. En d'autres termes, la protection devrait être suffisante pour couvrir tous les paiements prévisibles effectués par les voyageurs ou pour leur compte, compte tenu de la période écoulée entre la réception de ces paiements et la fin du voyage ou du séjour de vacances, ainsi que, s'il y a lieu, les coûts prévisibles de rapatriement. Cela signifiera d'une manière générale que la garantie doit couvrir un pourcentage suffisamment élevé du chiffre d'affaires de l'organisateur en matière de forfaits et peut dépendre de facteurs tels que le type de forfaits vendus, y compris le mode de transport, la destination de voyage et toute restriction légale ou des engagements de l'organisateur concernant les montants des prépaiements qu'il peut accepter et leur échelonnement avant le début de l'exécution du forfait.⁷⁹

Si la couverture nécessaire est calculée sur la base des données commerciales les plus récentes, par exemple le chiffre d'affaires réalisé durant le dernier exercice, les organisateurs sont tenus d'adapter la protection contre l'insolvabilité en cas d'augmentation du risque, notamment une augmentation sensible des ventes de forfaits. Toutefois, une protection efficace contre l'insolvabilité ne devrait pas avoir à tenir compte de risques extrêmement ténus, par exemple l'insolvabilité simultanée de plusieurs des principaux organisateurs, lorsqu'une telle couverture aurait une incidence disproportionnée sur le coût de la protection, entravant ainsi son efficacité. En pareil cas, la garantie relative aux remboursements peut être limitée.⁸⁰

Sur base de ces considérations de la directive, et pour autant que l'objectif du présent article est rempli, il devrait être envisageable en pratique, pour les besoins du calcul et si la situation du professionnel le permet, de baser le calcul du risque de la garantie insolvabilité au mois lors duquel le chiffre d'affaires relatif aux prestations de voyage liées/ forfaits propres le plus élevé est réalisé, et cela pour l'année n-1.

⁷⁷ Voir *ibid.*, considérant 39.

⁷⁸ Voir *ibid.*, considérant 41.

⁷⁹ Voir *ibid.*, considérant 40.

⁸⁰ Voir *ibid.*, considérant 40.

Obligation de notification

Afin que les autorités luxembourgeoises puissent échanger utilement des informations sur les couvertures contractées par les professionnels, le paragraphe 2 introduit une obligation de notification dans le chef du professionnel. En pratique, les professionnels pourront notifier soit de leur propre initiative, soit sur demande du ministère de l'Economie. Afin de faciliter l'accès à l'information pour les autorités étrangères ainsi que pour les voyageurs, les informations relatives aux professionnels et leurs assureurs sont publiés au guichet unique. Il est jugé nécessaire de limiter plus strictement la communication sur les informations de l'étendue de la couverture, vu qu'il s'agit d'informations qui risquent de révéler des informations économiquement sensibles sur des concurrents.

L'efficacité de la garantie

L'actuel article L. 225-6 précise que la garantie financière doit être „immédiatement mobilisable sur le territoire national“. Cette précision n'est pas reprise par le nouveau texte, qui prévoit au contraire, au paragraphe 3 de l'article L. 225-15 nouveau, que la protection contre l'insolvabilité bénéficie au voyageur indépendamment de son lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente. Or, l'objectif de la directive étant de protéger le voyageur, notamment dans des circonstances transfrontalières, une garantie financière seulement mobilisable sur le territoire luxembourgeois risquerait de ne pas transposer correctement la directive, notamment si le voyageur réside à l'étranger.

Le paragraphe 5 précise par ailleurs que la garantie est activée „gratuitement“ et le paragraphe 6 impose un remboursement „sans retard excessif“.

Relation avec d'autres législations

Dans sa communication du 18 mars 2013 intitulée „La protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne“, la Commission a présenté des mesures visant à améliorer la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne. Actuellement, les propositions d'amendement des règlements CE 261/2004 et 1008/2008 sont en train d'élaboration.⁸¹ Or, la directive précise que cette communication ne concerne que l'achat d'un seul élément, à savoir des services de voyage aérien, et ne concerne dès lors pas la protection contre l'insolvabilité dans le cadre des forfaits et des prestations de voyage liées.⁸²

Article L. 225-16.

L'article L. 225-15 correspond à l'article 18 de la directive sur la reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité.

Afin d'empêcher que les obligations de protection contre l'insolvabilité ne fassent obstacle à la libre prestation des services dans le marché intérieur, les Etats membres ont l'obligation de reconnaître la protection contre l'insolvabilité prévue par le droit de l'Etat membre d'établissement de l'organisateur⁸³ et de désigner un point de contact.

Le paragraphe 2 désigne le ministre ayant l'Economie dans ses attributions comme point de contact dont la mission consiste à faciliter la coopération administrative et la surveillance des professionnels.

Il assurera l'échange de données avec les autres Etats membres sur les garanties notifiées par les professionnels établis au Luxembourg. Il est à noter que le voyageur pourra également saisir ce point de contact pour obtenir des informations sur les garanties offertes par les professionnels concernés établis au Luxembourg. Il sera également en charge de la publication et mise à jour des informations sur guichet.lu.⁸⁴

Un fonctionnement efficace de ce point de contact est essentiel afin de pouvoir garantir une saine concurrence et la protection des voyageurs et d'assurer une transposition conforme à la lettre et à l'esprit de la directive.

⁸¹ Voir Parlement européen, procédures 2013/0072/COD et 2016/0411/COD.

⁸² Voir directive (UE) 2015/2302, considérant 38.

⁸³ Voir *ibid.*, considérant 42.

⁸⁴ Voir dans ce sens *ibid.*, considérant 19 *in fine*.

Article L. 225-17.

L'article L. 225-17 reprend les dispositions de l'article 19 de la directive.

Afin de protéger les voyageurs, l'obligation de justifier de garanties en cas d'insolvabilité s'applique désormais également aux prestations de voyage liées dans certains cas.⁸⁵

Ainsi, les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées sont tenus d'informer les voyageurs qu'ils n'achètent pas un forfait et que les prestataires de services de voyage individuels sont seulement responsables de la bonne exécution de leurs propres contrats.⁸⁶ Ils sont par contre tenus de fournir une protection contre l'insolvabilité pour le remboursement des paiements qu'ils reçoivent et, dans la mesure où ils sont responsables du transport des passagers, de rapatrier les voyageurs concernés, et ils devraient informer les voyageurs en conséquence.⁸⁷

A défaut, ils sont considérés comme organisateurs.

Une information adéquate est prévue dans les formulaires standards de l'annexe II de la directive à transposer par règlement grand-ducal.

Il est à souligner que les professionnels responsables de l'exécution de contrats individuels faisant partie d'une prestation de voyage liée sont soumis à la législation générale de l'Union régissant la protection des consommateurs et à la législation sectorielle de l'Union.⁸⁸

Article L. 225-18.

L'article L. 225-18 reproduit l'article 20 de la directive.

Article L. 225-19.

L'article L. 225-19 reprend les dispositions de l'article 21 de la directive et introduit une nouvelle protection du voyageur contre les erreurs qui surviennent au cours de la procédure de réservation de forfaits et de prestations de voyage liées.⁸⁹

Article L. 225-20.

L'article L. 225-20 reprend les dispositions de l'article 22 de la directive.

Article L. 225-21.

L'article L. 225-21 correspond à l'article 23 de la directive.

Cet article retient la nature impérative du nouveau régime sur les voyages à forfait. Ainsi les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits découlant de la présente directive et les organisateurs ou les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations en alléguant qu'ils agissent simplement en qualité de prestataires de services de voyage, d'intermédiaires ou à tout autre titre.⁹⁰

Articles L. 225-22 et 225-23

Généralités

Ces articles introduisent les sanctions nécessaires à assurer le respect des nouvelles dispositions.⁹¹ Vu que l'Etat engage ultimement sa responsabilité si les professionnels ne respectent pas leurs obligations, il est nécessaire de prévoir des sanctions spécifiques à plusieurs niveaux.

Au niveau des informations à donner au voyageur, la sanction classique de la nullité du contrat est reprise du Code de la consommation. En principe, seul le voyageur est ici lésé, et c'est donc ce dernier qui doit avoir les moyens de faire valoir ses droits.

⁸⁵ Voir *ibid.*, considérant 14.

⁸⁶ Voir *ibid.*, considérant 43.

⁸⁷ Voir *ibid.*, considérant 43.

⁸⁸ Voir *ibid.*, considérant 43.

⁸⁹ Voir *ibid.*, considérant 45.

⁹⁰ Voir *ibid.*, considérant 46.

⁹¹ Voir *ibid.*, considérant 47.

Au niveau de la garantie financière, l'Etat engage directement sa responsabilité en cas de faillite d'un professionnel qui propose des forfaits ou prestations de voyage liées sans disposer des garanties nécessaires. En absence d'autorisation particulière pour agences de voyages, il est proposé de prévoir expressément l'impact du non-respect des nouvelles dispositions en matière de garantie sur l'honorabilité du commerçant concerné.

Afin de garantir des conditions égales sur le marché pour tous les acteurs, il est important qu'une sanction pénale plus générale soit instaurée pour ceux qui ne respectent pas les dispositions de la présente loi. Elle est complétée par l'action en cessation, pour permettre aux autorités habilitées à faire cesser les pratiques illégales.

Nullité du contrat

Vu la similitude de l'objectif des présentes dispositions avec celles du chapitre du Code de la consommation sur les informations des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement, la sanction de la nullité est reprise de l'article L. 113-1.

Amende

L'amende est inspirée de l'article L. 223-13.

Modification des articles L. 122-8 et L. 320-7 du Code de la consommation

Le point 1^{er} de cet article, n'est pas en rapport avec la transposition de la directive, mais reprend une proposition de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) dans son avis sur le *projet de loi sur les ventes en soldes et sur trottoir et la publicité trompeuse et comparative*. Dans cet avis l'ULC a proposé de maintenir une sanction plus dissuasive, inspirée de la législation allemande et autrichienne. Cette proposition est conforme à la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales puisque celle-ci n'harmonise pas les sanctions en la matière et s'intègre ainsi sans difficulté dans le Code de la consommation.

Le point 2 adapte les références à l'article L. 320-7 du Code de la consommation.

Ad Article 2

L'article 2 crée une obligation pour le dirigeant d'entreprise dont l'activité consiste à organiser des voyages à forfait de s'assurer que son entreprise dispose d'une garantie conformément à l'article L. 225-14.

Puisque la responsabilité de l'Etat est engagée si un professionnel ne dispose pas des garanties requises⁹², il convient de s'assurer que l'organisateur de voyages à forfait dispose à tout moment d'une garantie contre l'insolvabilité. Tout manquement à cette obligation devrait donc d'office affecter l'honorabilité professionnelle du dirigeant, justifiant le cas échéant le retrait de son autorisation d'établissement.

Cette disposition assure une mise en œuvre effective de la directive.

Ad Article 3

L'article 28 de la directive prévoit une entrée en vigueur des nouvelles dispositions pour le 1^{er} juillet 2018. Ce délai vise à laisser aux autorités et aux entreprises le temps nécessaire pour procéder aux adaptations requises et de contracter notamment les garanties financières. Il permettra également au ministère de l'économie de mettre en place le point de contact prévu par la directive.

*

⁹² Cf. affaire C430/13 ou encore les affaires jointes C-178/94, C-179/94, C-188/94, C-189/94 et C-190/94.

PROJET DE REGLEMENT GRAND-DUCAL
précisant les informations standards à communiquer par le
professionnel conformément aux articles L. 225-3 et L. 225-17
paragraphe 2 du Code de la consommation

Nous HENRI, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Vu les articles L. 225-3 et L. 225-17 du Code de la consommation;

Vu la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, 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, et notamment ses annexes I et II;

Vu les avis de la Chambre de commerce et de la Chambre des métiers;

Notre Conseil d'Etat entendu;

Sur le rapport de Notre Ministre de l'Economie et après délibération du Gouvernement en conseil;

Arrêtons:

Art 1^{er}. La section VI de la partie réglementaire du Code de la consommation prend la teneur suivante:

„Section VI – Contrats de voyages à forfait et prestations de voyage liés

Sous-section I – Formulaires d'information standard

Art. R. 225-1. Les formulaires d'information standard mentionnés à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er} du Code de la consommation correspond aux formulaires ci-après:

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 forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du 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 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 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 forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
 - Le prix du 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 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 forfait, le professionnel responsable du 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 forfait.
 - En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
 - Si, après le début du 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 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, dans certains Etats membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le 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 en droit national [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 forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du 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 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 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 forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du 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 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 forfait, le professionnel responsable du 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 forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du 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 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, dans certains Etats membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le 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 en droit national.]

Art. R. 225-2. Le formulaire d'information standard mentionné à l'article L. 225-3, paragraphe 2 du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie C

Formulaire d'information standard lorsque l'organisateur de forfaits transmet des données à un autre professionnel conformément à l'article L. 225-2, point 2), lettre b), point v)

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 forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

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

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise XY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le 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 forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du 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 forfait. Si la majoration de prix dépasse 8% du prix du 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 forfait, le professionnel responsable du 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 forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du 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 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, dans certains Etats membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l’organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le 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 en droit national [HYPERLIEN].

Sous-section II. – Formulaire d’information standard

Art. R. 225-3. Les formulaires d’information standard mentionnés à l’article L. 225-17 du Code de la consommation correspondent aux formulaires ci-après:

Partie A

Formulaire d’information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l’article L. 225-2, point 5), lettre 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 forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 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 en droit national [HYPERLIEN].

Partie B

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 225-2, point 5), lettre 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 forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 en droit national [HYPERLIEN].

Partie C

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 225-2, point 5), lettre 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 bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 non 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 en droit national]

Partie D

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 225-2, point 5), lettre 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 bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 en droit national [HYPERLIEN].

Partie E

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 225-2, point 5), lettre 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 bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 en droit national [HYPERLIEN].

Art. 2. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juillet 2018.

Art. 3. Notre Ministre de l'Economie est chargé de l'exécution de présent règlement qui sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Ad Article 1^{er}.

L'article R. 225-1. reprend les parties A et B de l'Annexe I de la directive (UE) 2015/2302 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage 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.

L'article R. 225-2. reprend la partie C de l'Annexe I de la directive (UE) 2015/2302 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage 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.

L'article R. 225-3. reprend les parties A, B, C, D et E de l'Annexe II de la directive (UE) 2015/2302 DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage 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.

*

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

<i>Directive (UE) 2015/2302</i>	<i>Projet de loi</i>
1	/
2	L. 225-1
3	L. 225-2
4	/
5	L. 225-3
6	L. 225-4
7	L. 225-5
8	L. 225-6
9	L. 225-7
10	L. 225-8
11	L. 225-9
12	L. 225-10
13	L. 225-11
14	L. 225-12
15	L. 225-13
16	L. 225-14
17	L. 225-15
18	L. 225-16
19	L. 225-17
20	L. 225-18
21	L. 225-19
22	L. 225-20
23	L. 225-21
24	/
25	L. 225-22
26	/

<i>Directive (UE) 2015/2302</i>	<i>Projet de loi</i>
27	/
28	/
29	/
30	/
31	/

*

FICHE FINANCIERE

A partir de 2018, il faudrait prévoir un renfort du personnel en vue de la mise en place du point de contact prévu par la directive.

*

FICHE D'EVALUATION D'IMPACT

Coordonnées du projet

Intitulé du projet:	Projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées portant modification 1. du Code de la consommation; 2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales
Ministère initiateur:	Ministère de l'Economie
Auteur(s):	Patrick Wildgen
Tél:	247-74123
Courriel:	patrick.wildgen@eco.etat.lu
Objectif(s) du projet:	Transposition de directive
Autre(s) Ministère(s)/Organisme(s)/Commune(s)impliqué(e)(s):	
Date:	avril 2017

Mieux légiférer

1. Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, ...) consultée(s): Oui Non

Si oui, laquelle/lesquelles: CIC, ULAV/SAVL, Camprilux, Horesca, CAJL, Luxair, CFL, ULC, CEC, ORTs et LFT

Remarques/Observations: ...

2. Destinataires du projet:

- Entreprises/Professions libérales: Oui Non
- Citoyens: Oui Non
- Administrations: Oui Non

3. Le principe „Think small first“ est-il respecté? Oui Non N.a.¹
 (c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité?)
 Remarques/Observations: *La directive ne prévoit pas de mesures particulières pour les PME.*
Les PME sont particulièrement concernées par la présente législation.
4. Le projet est-il lisible et compréhensible pour le destinataire? Oui Non
 Existe-t-il un texte coordonné ou un guide pratique, mis à jour et publié d'une façon régulière? Oui Non
 Remarques/Observations: *Des contacts ont été établis avec les organisations professionnelles afin de travailler sur des guides et des outils à mettre en place afin de faciliter la compréhension des règles applicables. Au niveau européen, dans les groupes de travail ad hoc, les différents représentants des Etats membres ont fait un appel à la Commission de publier des lignes directrices avec des études de cas.*
La directive propose également des formulaires standards facilitant la mise en œuvre des nouvelles dispositions par les commerçants.
5. Le projet a-t-il saisi l'opportunité pour supprimer ou simplifier des régimes d'autorisation et de déclaration existants, ou pour améliorer la qualité des procédures? Oui Non
 Remarques/Observations: *Oui, l'autorisation particulière pour les agences de voyages sera remplacée par une simple autorisation d'établissement pour services commerciaux, complétée le cas échéant par une notification.*
6. Le projet contient-il une charge administrative² pour le(s) destinataire(s)? (un coût imposé pour satisfaire à une obligation d'information émanant du projet?) Oui Non
 Si oui, quel est le coût administratif³ approximatif total? (nombre de destinataires x coût administratif par destinataire)
Impossible à évaluer. Pour les agences de voyages établies, la directive n'apporte pas de charge supplémentaire. Pour les autres commerçants tout dépendra s'ils décident d'offrir des services touristiques. Le coût porte éventuellement sur l'assurance obligatoire à contracter près d'une compagnie privée, le conseil juridique et la mise en place des contrats types à proposer aux clients. Ce coût varie nécessairement en fonction du nombre et coût des prestations couvertes par les présentes.

¹ N.a.: non applicable.

² Il s'agit d'obligations et de formalités administratives imposées aux entreprises et aux citoyens, liées à l'exécution, l'application ou la mise en œuvre d'une loi, d'un règlement grand-ducal, d'une application administrative, d'un règlement ministériel, d'une circulaire, d'une directive, d'un règlement UE ou d'un accord international prévoyant un droit, une interdiction ou une obligation.

³ Coût auquel un destinataire est confronté lorsqu'il répond à une obligation d'information inscrite dans une loi ou un texte d'application de celle-ci (exemple: taxe, coût de salaire, perte de temps ou de congé, coût de déplacement physique, achat de matériel, etc.).

7. a) Le projet prend-il recours à un échange de données inter-administratif (national ou international) plutôt que de demander l'information au destinataire? Oui Non N.a.
- Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il?
Oui, un point de contact au sein du ministère de l'Economie sera en charge d'assurer l'échange de données avec les autorités des autres Etats membres. Les données à communiquer porteront sur l'identité et la garantie financière des personnes physiques et morales établies au Luxembourg offrant des voyages à forfait et prestations de voyage liées.
- b) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel? Oui Non N.a.
- Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il?
Les données concernées
- *Le nom de l'organisateur ou du professionnel ayant contracté une garantie financière*
 - *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*
 - *le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant*
 - *l'étendue de la couverture de la garantie*
- Interconnexion de données**
- Il est prévu de relier les données publiées seront à la base de données des autorisations d'établissement pour les personnes qui disposent d'une telle autorisation.*
- Autorités concernées**
- Ministère de l'Economie*
- Points de contact des autres Etats membres*
8. Le projet prévoit-il:
- une autorisation tacite en cas de non-réponse de l'administration? Oui Non N.a.
 - des délais de réponse à respecter par l'administration? Oui Non N.a.
 - le principe que l'administration ne pourra demander des informations supplémentaires qu'une seule fois? Oui Non N.a.
9. Y a-t-il une possibilité de regroupement de formalités et/ou de procédures (p. ex. prévues le cas échéant par un autre texte)? Oui Non N.a.
- Si oui, laquelle: ...
10. En cas de transposition de directives communautaires, le principe „la directive, rien que la directive“ est-il respecté? Oui Non N.a.
- Si non, pourquoi? ...

11. Le projet contribue-t-il en général à une:
- a) simplification administrative, et/ou à une Oui Non
- b) amélioration de la qualité réglementaire? Oui Non
- Remarques/Observations: *Le texte de compromis adopté par les Etats membres et qui fait l'objet de la présente transposition reste particulièrement compliqué à comprendre pour les citoyens, et particulièrement pour les entreprises. Il est envisagé d'assister les consommateurs et les professionnels autant que possible à travers des précisions à publier sur le guichet.lu.*
12. Des heures d'ouverture de guichet, favorables et adaptées aux besoins du/des destinataire(s), seront-elles introduites? Oui Non N.a.
13. Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'Etat (e-Government ou application back-office)? Oui Non
- Si oui, quel est le délai pour disposer du nouveau système: *Il faudra éventuellement adapter le système informatique qui gère l'instruction administrative et l'émission des autorisations d'établissement. Un outil devra être mise en place permettant de publier les informations sur les garanties financières.*
- Délai: printemps 2018*
14. Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée? Oui Non N.a.
- Si oui, lequel? *Le point de contact devra être formé:*
- Sur le cadre juridique applicable*
- Sur l'outil informatique des autorisations d'établissement*
- Sur l'outil informatique CPC (Plateforme d'échanges d'information UE)*
- Sur l'outil informatique IMI (Plateforme d'échanges d'information UE)*
- Remarques/Observations: ...

Egalité des chances

15. Le projet est-il:
- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
- positif en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
- Si oui, expliquez de quelle manière: ...
- neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
- Si oui, expliquez pourquoi: ...
- négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
- Si oui, expliquez de quelle manière: ...
16. Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes? Oui Non N.a.
- Si oui, expliquez de quelle manière: ...

Directive „services“

17. Le projet introduit-il une exigence relative à la liberté d'établissement soumise à évaluation⁴? Oui Non N.a.
18. Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers⁵? Oui Non N.a.

*

4 Article 15, paragraphe 2 de la directive „services“ (cf. Note explicative, p. 10-11)

5 Article 16, paragraphe 1, troisième alinéa et paragraphe 3, première phrase de la directive „services“ (cf. Note explicative, p. 10-11)

DIRECTIVE (UE) 2015/2302 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL
du 25 novembre 2015

relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, 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

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 90/314/CEE du Conseil ⁽³⁾ confère un certain nombre de droits importants aux consommateurs dans le domaine des voyages à forfait, en ce qui concerne notamment les obligations d'information, la responsabilité des professionnels liée à l'exécution d'un forfait et la protection conférée en cas d'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant. Il est cependant nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur aux évolutions du marché, afin de le mettre en adéquation avec le marché intérieur, de supprimer les ambiguïtés et de combler les vides juridiques.
- (2) Le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie de l'Union et les voyages, vacances et circuits à forfait (ci-après dénommés «forfaits») constituent un segment important du marché des voyages. Ce marché a considérablement évolué depuis l'adoption de la directive 90/314/CEE. L'internet, qui s'est ajouté aux canaux de distribution traditionnels, est devenu un outil de plus en plus important pour l'offre et la vente de services de voyage. Ces derniers sont combinés non seulement sous forme de forfaits traditionnels organisés à l'avance mais aussi, souvent, de manière personnalisée. Or, nombre de ces combinaisons de services de voyage soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE. La présente directive vise à adapter l'étendue de la protection afin de tenir compte de ces évolutions, à améliorer la transparence et à accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels.

⁽¹⁾ JO C 170 du 5.6.2014, p. 73.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 12 mars 2014 (non encore parue au Journal officiel) et position du Conseil en première lecture du 18 septembre 2015 (JO C 360 du 30.10.2015, p. 1). Position du Parlement européen du 27 octobre 2015 (non encore parue au Journal officiel).

⁽³⁾ Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait (JO L 158 du 23.6.1990, p. 59).

- (3) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoient que l'Union doit contribuer à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs par des mesures adoptées en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.
- (4) La directive 90/314/CEE confère aux États membres un large pouvoir discrétionnaire pour ce qui est de sa transposition. De fortes divergences persistent donc entre les législations des États membres. La fragmentation juridique accroît les coûts pesant sur les entreprises et multiplie les obstacles que rencontrent les professionnels désireux d'étendre leurs activités au-delà des frontières, limitant ainsi le choix des consommateurs.
- (5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, et à l'article 49 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. Il est nécessaire d'harmoniser les droits et les devoirs qui découlent des contrats relatifs à des voyages à forfait et à des prestations de voyage liées pour créer un véritable marché intérieur des consommateurs dans ce secteur, établissant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises.
- (6) À l'heure actuelle, le potentiel transfrontalier du marché des voyages à forfait de l'Union n'est pas pleinement exploité. La disparité des dispositions protégeant les voyageurs dans les différents États membres dissuade les voyageurs vivant dans un État membre d'acheter des forfaits et des prestations de voyage liées dans un autre État membre, tout comme elle décourage les organisateurs et les détaillants établis dans un État membre de vendre ces mêmes services dans un autre État membre. Afin de permettre aux voyageurs et aux professionnels de tirer pleinement profit du marché intérieur, tout en assurant un niveau de protection élevé des consommateurs dans l'ensemble de l'Union, il est nécessaire de rapprocher davantage les législations des États membres relatives aux forfaits et aux prestations de voyage liées.
- (7) Les voyageurs qui achètent des forfaits ou des prestations de voyage liées sont, dans leur majorité, des consommateurs au sens du droit de la consommation de l'Union. Parallèlement, il n'est pas toujours aisé de distinguer les consommateurs des représentants de petites entreprises ou des personnes exerçant une profession libérale qui réservent des voyages liés à leur activité ou profession en utilisant les mêmes canaux de réservation que les consommateurs. Or, ces voyageurs ont souvent besoin d'un niveau de protection similaire. À l'inverse, il existe des sociétés ou structures qui organisent des prestations de voyage en s'appuyant sur une convention générale, souvent conclue pour un grand nombre de prestations de voyage durant une période déterminée, par exemple avec une agence de voyages. Ce dernier type de prestations de voyage ne nécessite pas un niveau de protection identique à celui prévu pour les consommateurs. En conséquence, la présente directive devrait s'appliquer aux voyageurs d'affaires, y compris les membres des professions libérales ou les travailleurs indépendants ou d'autres personnes physiques, lorsque ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements en s'appuyant sur une convention générale. Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme «consommateur» figurant dans d'autres actes législatifs de l'Union, il convient de dénommer «voyageurs» les personnes protégées par la présente directive.
- (8) Puisque les services de voyage peuvent se combiner de multiples et diverses façons, il y a lieu de considérer comme des forfaits toutes les combinaisons de services de voyage qui présentent des caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, en particulier lorsque des services de voyage distincts sont combinés en un produit de voyage unique, dont la bonne exécution relève de la responsabilité de l'organisateur. Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne ⁽¹⁾, il devrait être indifférent que des services de voyage soient combinés avant toute prise de contact avec le voyageur, à la demande de celui-ci ou conformément à son choix. Les mêmes principes devraient prévaloir, que la réservation ait été faite auprès d'un professionnel dans un point de vente physique ou en ligne.
- (9) Par souci de transparence, il conviendrait de distinguer les forfaits des prestations de voyage liées, dans le cadre desquelles des professionnels en ligne ou dans un point de vente physique facilitent l'achat de services de voyage pour les voyageurs, conduisant ces derniers à conclure des contrats avec différents prestataires de services de voyage, y compris par des procédures de réservation liées, qui ne présentent pas les caractéristiques d'un forfait et qu'il ne serait pas opportun de soumettre à l'ensemble des obligations applicables aux forfaits.
- (10) Eu égard aux évolutions qu'a connues le marché, il est souhaitable d'affiner la définition des forfaits, en se fondant sur d'autres critères objectifs qui portent principalement sur la manière dont les services de voyage sont présentés ou achetés, et grâce auxquels les voyageurs peuvent légitimement compter être protégés par la présente directive. Tel est le cas, par exemple, lorsque différents types de services de voyage sont achetés pour le même voyage ou séjour de vacances auprès d'un seul point de vente et que ces services ont été choisis avant que le voyageur accepte de payer, c'est-à-dire dans le cadre de la même procédure de réservation, ou lorsque ces services sont proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total, ainsi que lorsque ces services sont annoncés ou vendus sous la dénomination de «forfait» ou sous une dénomination similaire indiquant un lien étroit entre les services de voyage concernés. Ces dénominations similaires pourraient être par exemple constituées des termes «contrat combiné», «tout compris» ou «prestation tout-en-un».

⁽¹⁾ Voir arrêt de la Cour de justice du 30 avril 2002, Club-Tour, C-400/00, ECLI:EU:C:2002:272.

- (11) Il convient de préciser que les services de voyage combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise un voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, constituent des forfaits. Par ailleurs, il y a lieu de considérer qu'une combinaison de services de voyage constitue un forfait lorsque le nom du voyageur, les informations relatives au paiement et l'adresse électronique sont transmis entre les professionnels et que les contrats sont conclus au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.
- (12) Parallèlement, il convient de différencier les prestations de voyage liées des services de voyage que les voyageurs réservent à titre indépendant, souvent à des moments différents, même si c'est pour un même voyage ou séjour de vacances. Il convient d'établir également une distinction entre, d'une part, les prestations de voyage liées en ligne et, d'autre part, les sites internet liés dont l'objectif n'est pas de conclure un contrat avec les voyageurs et les liens par lesquels les voyageurs sont simplement informés, d'une manière générale, d'autres services de voyage, par exemple lorsqu'un hôtel ou l'organisateur d'un événement affiche sur son site internet une liste de tous les prestataires offrant des services de transport à destination du lieu de l'établissement hôtelier ou de l'événement, indépendamment de toute réservation ou si des témoins de connexion («cookies») ou des métadonnées sont utilisés pour placer des annonces sur des sites internet.
- (13) Il convient d'édicter des règles particulières pour, d'une part, les professionnels dans un point de vente physique et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite à leur point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, à conclure des contrats séparés avec des prestataires de services distincts et, d'autre part, les professionnels en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne liées par exemple, facilitent d'une manière ciblée l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel, lorsqu'un contrat est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. Cette facilitation reposera souvent sur un lien commercial impliquant une rémunération entre le professionnel qui facilite l'achat de services de voyage supplémentaires et l'autre professionnel, quel que soit le mode de calcul de ladite rémunération qui pourrait, par exemple, dépendre du nombre de clics ou du chiffre d'affaires. Ces règles s'appliqueraient par exemple lorsque, parallèlement à la confirmation de la réservation d'un premier service de voyage tel qu'un vol ou un déplacement en train, un voyageur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, tel qu'un hébergement en hôtel, avec un lien vers le site internet de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire. Bien qu'il ne s'agisse pas de forfaits au sens de la présente directive, en vertu de laquelle un seul organisateur assume la responsabilité de la bonne exécution de tous les services de voyage, ces prestations de voyage liées constituent un autre modèle commercial qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.
- (14) Afin d'assurer une concurrence loyale et de protéger les voyageurs, l'obligation de justifier de garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement des sommes versées et le rapatriement des voyageurs devrait également s'appliquer aux prestations de voyage liées.
- (15) L'achat individuel d'un service de voyage, lorsqu'il s'agit d'un service de voyage unique, ne devrait constituer ni un forfait ni une prestation de voyage liée.
- (16) Pour que les voyageurs y voient plus clair et puissent choisir en connaissance de cause parmi les différents types de modalités de voyage proposés, il convient d'exiger des professionnels qu'ils mentionnent d'une manière claire et apparente s'ils proposent un forfait ou une prestation de voyage liée, et qu'ils donnent des informations sur le niveau de protection correspondant, avant que le voyageur n'accepte de payer. La déclaration d'un professionnel relative à la nature juridique du produit de voyage qu'il commercialise devrait correspondre à la véritable nature juridique du produit concerné. Les autorités de contrôle compétentes devraient intervenir lorsque les professionnels fournissent des informations inexactes aux voyageurs.
- (17) Afin de déterminer si l'on est en présence d'un forfait ou d'une prestation de voyage liée, seule devrait être prise en considération la combinaison de différents types de services de voyage, tels que l'hébergement, le transport de passagers par bus, train, bateau ou avion, ainsi que la location de véhicules à moteur ou de certains motocycles. L'hébergement à des fins résidentielles, y compris pour des formations linguistiques de longue durée, ne devrait pas être qualifié d'hébergement au sens de la présente directive. Les services financiers, tels que les assurances voyage, ne devraient pas être considérés comme des services de voyage. En outre, les services qui font partie intégrante d'un autre service de voyage ne devraient pas être considérés comme des services de voyage à part entière. Il s'agit par exemple du transport des bagages assuré dans le cadre du transport des passagers, de petits services de transport comme le transport de passagers dans le cadre de visites guidées ou de navettes entre un hôtel et un aéroport ou une gare, des repas, des boissons et du service de nettoyage fournis avec l'hébergement, ou de l'accès à des installations sur place telles qu'une piscine, un sauna, un spa ou une salle de sport destinés aux clients d'un hôtel. Cela signifie aussi que, si, à la différence d'une croisière, la nuitée est proposée dans le cadre du transport des passagers par route, train, bateau ou avion, l'hébergement ne devrait pas être considéré comme un service de voyage en soi lorsque le service de transport est clairement prépondérant.

- (18) Parmi les autres services touristiques qui ne font pas partie intégrante du transport de passagers, de l'hébergement ou de la location de véhicules à moteur ou de certains motocycles, peuvent figurer, par exemple, l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, les visites guidées, les forfaits pour les remontées mécaniques et la location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, ou les soins en spa. Toutefois, si ces services sont combinés avec un seul autre type de service de voyage tel que l'hébergement par exemple, cela ne devrait donner lieu à l'élaboration d'un forfait ou d'une prestation de voyage liée que s'ils représentent une part significative de la valeur du forfait ou de la prestation de voyage liée, ou s'ils sont annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances ou constituent d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique. Si d'autres services touristiques comptent pour au moins 25 % de la valeur de la combinaison, on devrait considérer qu'ils représentent une part significative de la valeur du forfait ou des prestations de voyage liées. Il convient de préciser que, lorsque d'autres services touristiques sont ajoutés, par exemple à un hébergement hôtelier réservé sous forme de service autonome, après l'arrivée du voyageur à l'hôtel, cela ne devrait pas constituer un forfait. Il ne devrait pas en résulter un contournement de la présente directive, les organisateurs ou détaillants donnant la possibilité au voyageur de sélectionner à l'avance des services touristiques supplémentaires, puis de ne conclure le contrat pour ces services qu'après que l'exécution du premier service de voyage a commencé.
- (19) Puisque la nécessité de protéger les voyageurs est moindre en cas de déplacement de courte durée, et afin d'éviter de faire peser une charge inutile sur les professionnels, les voyages de moins de 24 heures qui ne comprennent pas d'hébergement, ainsi que les forfaits ou prestations de voyage liées proposés ou facilités à titre occasionnel et dans un but non lucratif et uniquement pour un groupe limité de voyageurs, devraient être exclus du champ d'application de la présente directive. Pourront ainsi être concernés, par exemple, les voyages organisés quelques fois par an au maximum par des associations caritatives, des clubs sportifs ou des écoles au profit de leurs membres, sans qu'ils soient proposés au grand public. Des informations appropriées sur cette exclusion devraient être rendues publiques afin que les professionnels et les voyageurs puissent être dûment informés que ces forfaits ou ces prestations de voyage liées ne sont pas couverts par la présente directive.
- (20) La présente directive ne devrait pas affecter le droit national des contrats pour ce qui est des aspects qu'elle ne régit pas.
- (21) Il y a lieu que l'application des dispositions de la présente directive à des domaines qui ne relèvent pas de son champ d'application reste de la compétence des États membres, conformément au droit de l'Union. Les États membres peuvent, par conséquent, conserver ou introduire des dispositions nationales qui correspondent aux dispositions de la présente directive, ou à certaines de ses dispositions, pour des contrats qui ne relèvent pas du champ d'application de la présente directive. Par exemple, les États membres peuvent conserver ou introduire des dispositions correspondantes pour certains contrats indépendants concernant un service de voyage unique (tel que la location d'une maison de vacances) ou pour des forfaits et des prestations de voyage liées qui sont proposés ou facilités, dans un but non lucratif, à un groupe limité de voyageurs et seulement à titre occasionnel, ou pour des forfaits ou des prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures sans hébergement.
- (22) La principale caractéristique d'un forfait réside dans le fait qu'il y a un seul professionnel responsable, en tant qu'organisateur, de la bonne exécution du forfait dans son intégralité. Ce n'est que lorsqu'un autre professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait, qu'un professionnel, le plus souvent un agent de voyages dans un point de vente physique ou en ligne, devrait pouvoir intervenir en tant que simple détaillant ou intermédiaire et ne pas être responsable à titre d'organisateur. La question de savoir si un professionnel agit en qualité d'organisateur d'un forfait donné devrait dépendre de sa participation à l'élaboration du forfait, et non de la manière dont le professionnel décrit son activité. Pour déterminer si un professionnel est un organisateur ou un détaillant, il devrait être indifférent qu'il agisse du côté de l'offre ou qu'il se présente comme un agent intervenant pour le compte du voyageur.
- (23) La directive 90/314/CEE laisse aux États membres le pouvoir d'apprécier si ce sont les détaillants, les organisateurs, ou les deux ensemble qui sont responsables de la bonne exécution d'un forfait. Cette latitude a été source d'ambiguïté dans certains États membres quant au fait de savoir quel professionnel est responsable de l'exécution des services de voyage qui y sont prévus. Par conséquent, il convient de préciser, dans la présente directive, que les organisateurs sont responsables de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, sauf si le droit national prévoit que cette responsabilité incombe à la fois à l'organisateur et au détaillant.
- (24) Pour ce qui est des forfaits, les détaillants devraient être responsables, conjointement avec l'organisateur, de la fourniture des informations précontractuelles. Afin de faciliter les communications, notamment dans les cas de figure transfrontaliers, les voyageurs devraient avoir la possibilité de prendre contact avec l'organisateur, y compris via le détaillant par l'intermédiaire duquel ils ont acheté leur forfait.
- (25) Les voyageurs devraient recevoir toutes les informations nécessaires avant d'acheter un forfait, que celui-ci soit vendu par un moyen de communication à distance, en agence ou par d'autres modes de distribution. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins propres aux voyageurs qui sont particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou d'une infirmité physique, que le professionnel pourrait raisonnablement prévoir.

- (26) Les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix, figurant dans les annonces publicitaires, sur le site internet de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations précontractuelles, devraient engager l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces modifications soient communiquées d'une manière claire, compréhensible et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat de voyage à forfait. Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, qui permettent d'actualiser facilement les informations, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures; en revanche, il convient de veiller à ce que les modifications des informations précontractuelles soient transmises au voyageur. Il devrait toujours être possible de modifier les informations précontractuelles si les deux parties au contrat de voyage à forfait y consentent expressément.
- (27) Les obligations d'information énoncées dans la présente directive sont exhaustives mais ne devraient pas affecter celles qui sont fixées dans d'autres actes législatifs en vigueur de l'Union ⁽¹⁾.
- (28) Les organisateurs devraient fournir des informations d'ordre général sur les conditions applicables en matière de visas dans le pays de destination. Les informations relatives au délai approximatif d'obtention des visas peuvent être fournies sous la forme d'un renvoi aux informations officielles du pays de destination.
- (29) Compte tenu des spécificités des contrats de voyage à forfait, il convient de définir les droits et obligations des parties contractantes pour les périodes antérieure et postérieure au début du forfait, notamment si les services qu'il comprend ne sont pas correctement exécutés ou si certaines circonstances changent.
- (30) Les forfaits étant souvent achetés longtemps avant leur exécution, des événements imprévus peuvent survenir. Le voyageur devrait donc, sous certaines conditions, avoir le droit de céder un contrat de voyage à forfait à un autre voyageur. En pareille situation, l'organisateur devrait pouvoir rentrer dans ses frais, par exemple si un sous-traitant exige le paiement de frais pour modifier le nom du voyageur ou pour annuler un billet de transport et en émettre un nouveau.
- (31) Les voyageurs devraient également avoir la possibilité de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables, compte tenu des économies prévisibles en termes de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. Ils devraient aussi avoir le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait. Il peut s'agir par exemple d'une guerre, d'autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, de risques graves pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou de catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en toute sécurité vers le lieu de destination stipulé dans le contrat de voyage à forfait.
- (32) Dans des situations particulières, l'organisateur devrait avoir le droit, lui aussi, de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans verser de dédommagement, par exemple si le nombre minimal de participants n'est pas atteint et si cette éventualité fait l'objet d'une réserve dans le contrat. Dans ce cas, l'organisateur devrait rembourser tous les paiements effectués au titre du forfait.
- (33) Dans certains cas, les organisateurs devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, avoir le droit de résilier le contrat de voyage à forfait si les changements modifient de manière significative l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Tel pourrait par exemple être le cas si la qualité ou la valeur des services de voyage diminue. Des changements par

⁽¹⁾ Voir la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1) et la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur (JO L 376 du 27.12.2006, p. 36), ainsi que le règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE (JO L 344 du 27.12.2005, p. 15), le 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 (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1), le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (JO L 315 du 3.12.2007, p. 14), le règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3), le 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 (JO L 334 du 17.12.2010, p. 1) et le règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 55 du 28.2.2011, p. 1).

rapport aux heures de départ et d'arrivée indiquées dans le contrat de voyage à forfait devraient être considérés comme significatifs, par exemple, quand ils causent au voyageur des désagréments importants ou des frais supplémentaires, par exemple pour prendre de nouvelles dispositions en termes de transport ou d'hébergement. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie pour le transport de passagers, ou une évolution des taxes ou redevances imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et seulement si le contrat réserve expressément la possibilité d'une telle majoration du prix et stipule que le voyageur a droit à une baisse du prix correspondant à la baisse desdits coûts. Si l'organisateur propose une augmentation de prix supérieure à 8 % du prix total, le voyageur devrait avoir le droit de résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation.

- (34) Il convient d'édicter des dispositions particulières sur les moyens de recours ouverts lorsque l'exécution du contrat de voyage à forfait n'est pas conforme. Le voyageur devrait avoir le droit d'exiger la résolution des problèmes et, lorsqu'une part significative des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait ne peut pas être fournie, le voyageur devrait se voir proposer d'autres prestations appropriées en remplacement. Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier devrait pouvoir y remédier lui-même et demander le remboursement des dépenses nécessaires. Dans certains cas, il ne devrait pas être nécessaire de fixer un délai, en particulier s'il y a lieu de remédier au problème immédiatement. Cela s'appliquerait par exemple lorsque, en raison du retard d'un bus mis à disposition par l'organisateur, le voyageur doit prendre un taxi afin d'être à l'heure pour prendre son avion. Les voyageurs devraient également pouvoir bénéficier d'une réduction du prix, d'une résiliation du contrat de voyage à forfait et/ou d'un dédommagement en réparation du préjudice subi. Le dédommagement devrait également couvrir le préjudice moral, par exemple pour ne pas avoir pu profiter du voyage ou du séjour de vacances en raison de problèmes importants dans la prestation des services de voyage prévus. Le voyageur devrait être tenu d'informer l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, des cas de non-conformité constatés au cours de l'exécution d'un service de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait. L'absence de signalement peut être prise en compte lors de la fixation de la réduction de prix ou du dédommagement du préjudice si ce signalement aurait eu pour effet d'éviter ou de diminuer le dommage.
- (35) Par souci de cohérence, il convient d'aligner les dispositions de la présente directive sur celles des conventions internationales applicables aux services de voyage et celles de la législation de l'Union sur les droits des passagers. Lorsque l'organisateur est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait, il devrait pouvoir invoquer les limites de la responsabilité des prestataires de services prévues dans des conventions internationales telles que la convention de Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international ⁽¹⁾, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) ⁽²⁾ et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages ⁽³⁾. Lorsqu'il est impossible d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, l'organisateur devrait supporter les coûts de l'hébergement nécessaire pendant une durée maximale de trois nuitées par voyageur, à moins que des durées plus longues ne soient prévues par la législation actuelle ou future de l'Union relative aux droits des passagers.
- (36) La présente directive ne devrait pas porter atteinte au droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation de l'Union ou convention internationale pertinente, de sorte que les voyageurs continuent d'avoir la possibilité d'adresser des réclamations à l'organisateur, au transporteur ou à toute autre partie responsable, voire à plusieurs parties. Il convient de préciser que le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente directive et le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu d'autres dispositions législatives de l'Union ou conventions internationales pertinentes devraient être déduits les uns des autres pour éviter toute surcompensation. La responsabilité de l'organisateur ne devrait pas affecter le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.
- (37) Si le voyageur se trouve en difficulté pendant son voyage ou séjour de vacances, l'organisateur devrait avoir l'obligation de lui venir en aide de façon appropriée sans retard excessif. Cette aide devrait consister principalement à fournir, s'il y a lieu, des informations sur des aspects tels que les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ainsi qu'une aide pratique en matière, par exemple, de communications à distance et de prestations de voyage de remplacement.

⁽¹⁾ Décision 2001/539/CE du Conseil du 5 avril 2001 concernant la conclusion par la Communauté européenne de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (convention de Montréal) (JO L 194 du 18.7.2001, p. 38).

⁽²⁾ Décision 2013/103/UE du Conseil du 16 juin 2011 relative à la signature et à la conclusion de l'accord entre l'Union européenne et l'Organisation intergouvernementale pour les transports internationaux ferroviaires concernant l'adhésion de l'Union européenne à la convention relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF) du 9 mai 1980, telle que modifiée par le protocole de Vilnius du 3 juin 1999 (JO L 51 du 23.2.2013, p. 1).

⁽³⁾ Décision 2012/22/UE du Conseil du 12 décembre 2011 concernant l'adhésion de l'Union européenne au protocole de 2002 à la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages, à l'exception des articles 10 et 11 dudit protocole (JO L 8 du 12.1.2012, p. 1).

- (38) Dans sa communication du 18 mars 2013 intitulée «La protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne», la Commission a présenté des mesures visant à améliorer la protection des passagers en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne, y compris par un meilleur contrôle de l'application du règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾ et du règlement (CE) n° 1008/2008, ainsi que par l'établissement d'un dialogue avec les parties prenantes de ce secteur d'activité, sous peine d'envisager une mesure législative. Ladite communication concerne l'achat d'un seul élément, à savoir des services de voyage aérien, et ne concerne dès lors pas la protection contre l'insolvabilité dans le cadre des forfaits et des prestations de voyage liées.
- (39) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur. Les États membres dans lesquels sont établis les organisateurs devraient veiller à ce que ceux-ci fournissent une garantie, en cas d'insolvabilité de l'organisateur, pour le remboursement de tous les paiements effectués par des voyageurs ou en leur nom et, dans la mesure où un forfait comprend le transport des passagers, pour le rapatriement des voyageurs. Cependant, il devrait être possible de proposer aux voyageurs la continuation du forfait. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant à la manière dont la protection contre l'insolvabilité doit être assurée, les États membres devraient veiller à ce que la protection soit effective. Pour qu'une protection soit effective, il faut qu'elle s'applique dès que, du fait des problèmes de liquidités de l'organisateur, des services de voyage ne sont pas exécutés, ne seront pas exécutés ou ne le seront qu'en partie, ou que des prestataires de services demandent aux voyageurs de payer pour ces services. Les États membres devraient pouvoir exiger que les organisateurs fournissent aux voyageurs un certificat attestant qu'ils disposent d'un droit qu'ils peuvent directement faire valoir contre le prestataire de la protection contre l'insolvabilité.
- (40) Pour être effective, la protection contre l'insolvabilité devrait couvrir les montants prévisibles de paiements sur lesquels se répercutent l'insolvabilité de l'organisateur et, s'il y a lieu, les coûts prévisibles de rapatriement. En d'autres termes, la protection devrait être suffisante pour couvrir tous les paiements prévisibles effectués par les voyageurs ou pour leur compte en ce qui concerne les forfaits en haute saison, compte tenu de la période écoulée entre la réception de ces paiements et la fin du voyage ou du séjour de vacances, ainsi que, s'il y a lieu, les coûts prévisibles de rapatriement. Cela signifiera d'une manière générale que la garantie doit couvrir un pourcentage suffisamment élevé du chiffre d'affaires de l'organisateur en matière de forfaits et peut dépendre de facteurs tels que le type de forfaits vendus, y compris le mode de transport, la destination de voyage et toute restriction légale ou des engagements de l'organisateur concernant les montants des prépaiements qu'il peut accepter et leur échelonnement avant le début de l'exécution du forfait. Si la couverture nécessaire peut être calculée sur la base des données commerciales les plus récentes, par exemple le chiffre d'affaires réalisé durant le dernier exercice, les organisateurs devraient être tenus d'adapter la protection contre l'insolvabilité en cas d'augmentation du risque, notamment une augmentation sensible des ventes de forfaits. Toutefois, une protection efficace contre l'insolvabilité ne devrait pas avoir à tenir compte de risques extrêmement ténus, par exemple l'insolvabilité simultanée de plusieurs des principaux organisateurs, lorsqu'une telle couverture aurait une incidence disproportionnée sur le coût de la protection, entravant ainsi son efficacité. En pareil cas, la garantie relative aux remboursements peut être limitée.
- (41) Compte tenu des différences dans les droits nationaux et dans la pratique qui s'appliquent aux parties à un contrat de voyage à forfait et à la réception des paiements effectués par les voyageurs ou pour leur compte, les États membres devraient être autorisés à exiger des détaillants qu'ils souscrivent aussi une protection contre l'insolvabilité.
- (42) Conformément à la directive 2006/123/CE, il convient de fixer des règles afin d'empêcher que les obligations de protection contre l'insolvabilité ne fassent obstacle à la libre circulation des services et à la liberté d'établissement. C'est pourquoi les États membres devraient avoir l'obligation de reconnaître la protection contre l'insolvabilité prévue par le droit de l'État membre d'établissement. Afin de faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et, le cas échéant, des détaillants qui exercent leurs activités dans différents États membres en ce qui concerne la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient avoir l'obligation de désigner des points de contact centraux.
- (43) Les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées devraient être tenus d'informer les voyageurs qu'ils n'achètent pas un forfait et que les prestataires de services de voyage individuels sont seulement responsables de la bonne exécution de leurs contrats. Les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées devraient, en outre, être tenus de fournir une protection contre l'insolvabilité pour le remboursement des paiements qu'ils reçoivent et, dans la mesure où ils sont responsables du transport des passagers, de rapatrier les voyageurs concernés, et ils devraient informer les voyageurs en conséquence. Les professionnels responsables de l'exécution de contrats individuels faisant partie d'une prestation de voyage liée sont soumis à la législation générale de l'Union régissant la protection des consommateurs et à la législation sectorielle de l'Union.

⁽¹⁾ 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 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1).

- (44) Lorsqu'ils définissent des règles relatives aux systèmes de protection contre l'insolvabilité pour des forfaits et des prestations de voyage liées, les États membres ne devraient pas être empêchés de prendre en compte la situation particulière des petites entreprises, en veillant à ce que les voyageurs bénéficient du même niveau de protection.
- (45) Les voyageurs devraient être protégés contre les erreurs qui surviennent au cours de la procédure de réservation de forfaits et de prestations de voyage liées.
- (46) Il convient de confirmer que les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits découlant de la présente directive et que les organisateurs ou les professionnels qui facilitent les prestations de voyage liées ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations en alléguant qu'ils agissent simplement en qualité de prestataires de services de voyage, d'intermédiaires ou à tout autre titre.
- (47) Les États membres devraient fixer des règles en matière de sanctions en cas d'infraction aux dispositions nationales transposant la présente directive et ils devraient veiller à leur mise en œuvre. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (48) L'adoption de la présente directive rend indispensable l'adaptation de certains actes législatifs de l'Union en matière de protection des consommateurs. Il y a lieu, en particulier, de préciser que le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾ s'applique aux violations de la présente directive. En outre, étant donné que, dans sa version actuelle, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾ ne s'applique pas aux contrats relevant de la directive 90/314/CEE, il y a lieu de modifier la directive 2011/83/UE pour qu'elle continue de s'appliquer aux services de voyage individuels faisant partie d'une prestation de voyage liée, dans la mesure où ces services individuels ne sont pas exclus du champ d'application de la directive 2011/83/UE et que certains droits qu'elle confère aux consommateurs s'appliquent également aux forfaits.
- (49) La présente directive ne porte pas atteinte aux règles sur la protection des données à caractère personnel énoncées dans la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾ ni aux règles de droit international privé de l'Union, y compris le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾.
- (50) Il y a lieu de préciser que les exigences réglementaires prévues dans la présente directive concernant la protection contre l'insolvabilité et les informations relatives aux prestations de voyage liées devraient également s'appliquer aux professionnels qui ne sont pas établis dans un État membre mais qui, par tout moyen, dirigent leurs activités au sens du règlement (CE) n° 593/2008 et du règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁵⁾ vers un ou plusieurs États membres.
- (51) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs qui soit aussi uniforme que possible, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres mais peut, en raison de ses dimensions, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (52) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. En particulier, la présente directive respecte la liberté d'entreprise inscrite à l'article 16 de la Charte, tout en garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs au sein de l'Union conformément à l'article 38 de la Charte.

⁽¹⁾ Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («Règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs») (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1).

⁽²⁾ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

⁽³⁾ Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31).

⁽⁴⁾ Règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) (JO L 177 du 4.7.2008, p. 6).

⁽⁵⁾ Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale (JO L 351 du 20.12.2012, p. 1).

(53) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs ⁽¹⁾, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.

(54) Il y a donc lieu d'abroger la directive 90/314/CEE,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I

OBJET, CHAMP D'APPLICATION, DÉFINITIONS ET NIVEAU D'HARMONISATION

Article premier

Objet

La présente directive a pour objet de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé de protection des consommateurs le plus uniforme possible en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Article 2

Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

2. La présente directive ne s'applique pas:

- a) aux forfaits et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;
- b) aux forfaits 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;
- c) aux forfaits et aux prestations de voyage liées 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.

3. La présente directive n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive.

Article 3

Définitions

Aux fins de la présente directive, 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;

⁽¹⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

- 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 ⁽¹⁾ ou de motocycles dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément à l'article 4, paragraphe 3, point c), de la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾;
 - d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des points a), b) ou c);
2. «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 des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:
 - i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer;
 - ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total;
 - iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de «forfait» ou sous une dénomination similaire;
 - iv) 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
 - v) 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 24 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 point 1) a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1) d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services:
- a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, 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 point 1) a), b) ou c) a commencé;
3. «contrat de voyage à forfait», un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le forfait;
4. «début du forfait», le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le 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 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 les voyageurs; ou

⁽¹⁾ 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 (directive-cadre) (JO L 263 du 9.10.2007, p. 1).

⁽²⁾ Directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire (JO L 403 du 30.12.2006, p. 18).

- 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 24 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 point 1) a), b) ou c) et un ou plusieurs des services touristiques visés au point 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 et 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 directive 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 directive, 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 forfaits 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 point 2) b) v);
9. «détaillant», un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur;
10. «établissement», l'établissement défini à l'article 4, point 5), de la directive 2006/123/CE;
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 forfait;
14. «mineur», une personne âgée de moins de 18 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.

Article 4

Niveau d'harmonisation

Sauf si la présente directive en dispose autrement, les États membres s'abstiennent de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions s'écartant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des voyageurs.

CHAPITRE II

OBLIGATIONS D'INFORMATION ET CONTENU DU CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT

Article 5

Informations précontractuelles

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, 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 forfait, les informations mentionnées ci-après:

a) les caractéristiques principales des services de voyage:

- i) la ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises;
- ii) 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;

- iii) 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;
 - iv) les repas fournis;
 - v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait;
 - vi) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe;
 - vii) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis; et
 - viii) 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;
- b) la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;
- c) le prix total du 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;
- d) 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;
- e) le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l'article 12, paragraphe 3, point a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

- f) 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;
- g) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du 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 12, paragraphe 1;
- h) 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, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des 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 qui sont énumérées au premier alinéa, points a) à h).

2. En ce qui concerne les forfaits définis à l'article 3, point 2) b) v), 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 ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1, premier alinéa, points a) à h), du présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations standard au moyen du formulaire figurant à l'annexe I, partie C.

3. Les informations visées aux paragraphes 1 et 2 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Article 6

Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

1. Les États membres veillent à ce que les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 5, paragraphe 1, premier alinéa, points a), c), d), e) et g), fassent partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne soient pas modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. 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.

2. 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, paragraphe 1, premier alinéa, point c), avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

Article 7

Contenu du contrat de voyage à forfait et documents à fournir avant le début du forfait

1. Les États membres veillent à ce que les contrats de voyage à forfait soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient 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 a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article 2, point 8), de la directive 2011/83/UE, 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.

2. Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article 5, paragraphe 1, premier alinéa, points a) à h), et les informations suivantes:

- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

- b) une mention indiquant que l'organisateur est:
- i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article 13; et
 - ii) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article 16;
- c) 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'État membre concerné à cette fin et ses coordonnées;
- d) 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 forfait;
- e) une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article 13, paragraphe 2;
- f) 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;
- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) conformément à la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾ 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 ⁽²⁾;
- h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article 9.

3. En ce qui concerne les forfaits définis à l'article 3, point 2) b) v), 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 forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées au paragraphe 2, points a) à h).

4. Les informations visées aux paragraphes 2 et 3 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

5. En temps utile avant le début du 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.

Article 8

Charge de la preuve

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel.

⁽¹⁾ Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

⁽²⁾ 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 (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

CHAPITRE III

MODIFICATIONS DU CONTRAT DE VOYAGE À FORFAIT AVANT LE DÉBUT DU FORFAIT

Article 9

Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

1. Les États membres veillent à ce qu'un voyageur puisse, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du 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 forfait est, en tout état de cause, considéré comme raisonnable.
2. 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.
3. L'organisateur apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat de voyage à forfait.

Article 10

Modification du prix

1. Les États membres veillent à ce que, après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne puissent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix en vertu du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:
 - a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie;
 - b) 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 forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
 - c) des taux de change en rapport avec le forfait.
2. Si la majoration du prix visée au paragraphe 1 du présent article dépasse 8 % du prix total du forfait, l'article 11, paragraphes 2 à 5, s'applique.
3. 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 forfait.
4. 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 au paragraphe 1, points a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du forfait.
5. En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

*Article 11***Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait**

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément à l'article 10, à moins que:

- a) l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat;
- b) la modification ne soit mineure; et
- c) l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

2. Si, avant le début du 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, paragraphe 1, premier alinéa, point a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article 7, paragraphe 2, point a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 % conformément à l'article 10, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée; ou
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

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

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

- a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu, en application du paragraphe 4, de leurs répercussions sur le prix du forfait;
- b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé au point b), conformément au droit national applicable; et
- d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

4. Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées au paragraphe 2, premier alinéa, ou le forfait de substitution visé au paragraphe 2, deuxième alinéa, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

5. Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au paragraphe 2, premier alinéa, point b), du présent article 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. L'article 14, paragraphes 2, 3, 4, 5 et 6, s'applique mutatis mutandis.

*Article 12***Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait**

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait en vertu du présent paragraphe, 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 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 forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. À la demande du voyageur, l'organisateur justifie le montant des frais de résiliation.

2. Nonobstant le paragraphe 1, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du 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 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 paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

3. L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si:

a) le nombre de personnes inscrites pour le 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:

i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;

ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;

iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours;

ou

b) l'organisateur 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 forfait.

4. L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces 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.

5. Concernant les contrats hors établissement, les États membres peuvent prévoir dans leur droit national que le voyageur a le droit de se rétracter du contrat de voyage à forfait dans un délai de quatorze jours sans avoir à motiver sa décision.

CHAPITRE IV

EXÉCUTION DU FORFAIT

Article 13

Responsabilité de l'exécution du forfait

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur soit 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.

Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des dispositions en vertu desquelles le détaillant est aussi responsable de l'exécution du forfait. Dans ce cas, les dispositions de l'article 7, du chapitre III, du présent chapitre et du chapitre V qui sont applicables à l'organisateur s'appliquent également *mutatis mutandis* au détaillant.

2. 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.

3. 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:

a) est impossible; ou

b) 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 premier alinéa, point a) ou b), du présent paragraphe, l'article 14 s'applique.

4. Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe 3, 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.

5. 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 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 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.

6. Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un 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 à l'article 14, 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 au paragraphe 5, troisième alinéa, du présent article, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement conformément à l'article 14, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

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

7. 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 sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

8. La limitation des coûts prévue au paragraphe 7 du présent article ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a), du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et 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 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du paragraphe 7 du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union.

Article 14

Réduction de prix et dédommagement

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur ait 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.

2. 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.

3. Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est:
- a) imputable au voyageur;
 - b) imputable 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
 - c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
4. Dans la mesure où des conventions internationales qui lient l'Union circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. Dans le cas où des conventions internationales qui ne lient pas l'Union limitent le dédommagement à verser par un prestataire de services, les États membres peuvent limiter en conséquence le dédommagement à verser par l'organisateur. 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 forfait.
5. Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente directive ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004, du règlement (CE) n° 1371/2007, du règlement (CE) n° 392/2009 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾, du règlement (UE) n° 1177/2010, du règlement (UE) n° 181/2011 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre de la présente directive et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu de la présente directive 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.
6. Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à deux ans.

Article 15

Possibilité de prendre contact avec l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant

Sans préjudice de l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa, les États membres veillent à ce que le voyageur puisse adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

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 au premier alinéa est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

Article 16

Obligation d'apporter une aide

Les États membres veillent à ce que l'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article 13, paragraphe 7, notamment:

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; et
- b) en aidant le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

⁽¹⁾ 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 (JOL L 31 du 28.5.2009, p. 24).

CHAPITRE V

PROTECTION CONTRE L'INSOLVABILITÉ*Article 17***Effectivité et champ d'application de la protection contre l'insolvabilité**

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs établis sur leur territoire fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité des organisateurs. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du forfait peut être proposée.

Les organisateurs qui ne sont pas établis dans un État membre et qui vendent ou offrent à la vente des forfaits dans un État membre ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers un État membre sont tenus de fournir la garantie conformément au droit de cet État membre.

2. La garantie visée au paragraphe 1 est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l'acompte et du solde et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

3. La protection contre l'insolvabilité de l'organisateur 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'État membre où l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité est située.

4. Lorsque l'exécution du forfait est affectée par l'insolvabilité de l'organisateur, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement.

5. 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.

*Article 18***Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative**

1. Les États membres reconnaissent comme conforme à leurs mesures nationales de transposition de l'article 17 toute protection contre l'insolvabilité qu'un organisateur fournit conformément aux mesures de l'État membre où il est établi.

2. Les États membres désignent des points de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs qui exercent leur activité dans différents États membres. Ils notifient les coordonnées de ces points de contact à tous les autres États membres ainsi qu'à la Commission.

3. Les points de contact centraux mettent à la disposition les uns des autres toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national 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 déterminés établis sur leur territoire. Ces points de contact s'accordent mutuellement l'accès à tout registre disponible des organisateurs qui se conforment à leurs obligations de protection contre l'insolvabilité. Un tel registre est accessible au public, y compris en ligne.

4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur, il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement de cet organisateur. Les États membres répondent aux demandes des autres États membres 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.

CHAPITRE VI

PRESTATIONS DE VOYAGE LIÉES*Article 19***Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées**

1. Les États membres veillent à ce que 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 l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs. L'article 17, paragraphe 1, deuxième alinéa, l'article 17, paragraphes 2 à 5, et l'article 18 s'appliquent mutatis mutandis.

2. Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un État membre mais dirige par tout moyen ces activités vers un État membre, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur:

- a) ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre de la présente directive et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service; et
- b) bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément au paragraphe 1.

Afin de se conformer au présent paragraphe, 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.

3. Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux paragraphes 1 et 2 du présent article, les droits et obligations prévus aux articles 9 et 12 et au chapitre IV s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

4. 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 VII

DISPOSITIONS GÉNÉRALES*Article 20***Obligations spécifiques du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen**

Sans préjudice de l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa, lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu des chapitres IV et V, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdits chapitres.

*Article 21***Responsabilité en cas d'erreur de réservation**

Les États membres veillent à ce que le professionnel soit responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de services de voyage qui font partie de prestations de voyage liées, à ce qu'il soit responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

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.

*Article 22***Droit à réparation**

Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 13, paragraphe 1, deuxième alinéa, ou à l'article 20, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive, les États membres veillent à ce que l'organisateur ou le détaillant ait 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.

*Article 23***Caractère impératif de la directive**

1. La déclaration d'un organisateur de 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 toute 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 directive.
2. Les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits qui leur sont conférés par les mesures nationales de transposition de la présente directive.
3. 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 directive, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application de la présente directive ne sont pas opposables au voyageur.

*Article 24***Exécution**

Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la présente directive.

*Article 25***Sanctions**

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives.

*Article 26***Rapport de la Commission et réexamen**

Au plus tard le 1^{er} janvier 2019 la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur les dispositions de la présente directive applicables aux réservations en ligne effectuées à différents points de vente et au fait de qualifier ces réservations de forfaits, prestations de voyage liées ou services de voyage indépendants, et en particulier sur la définition du forfait figurant à l'article 3, point 2) b) v), et l'opportunité d'adapter ou d'élargir cette définition.

Au plus tard le 1^{er} janvier 2021, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport général sur l'application de la présente directive.

Les rapports visés aux premier et deuxième alinéas sont, au besoin, accompagnés de propositions législatives.

Article 27

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004 et de la directive 2011/83/UE

1. Le point 5) de l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 est remplacé par le texte suivant:

«5. Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil (*)

(*) Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).»

2. L'article 3, paragraphe 3, point g), de la directive 2011/83/UE est remplacé par le texte suivant:

«g) relatifs aux forfaits tels que définis à l'article 3, point 2), de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil (**).

L'article 6, paragraphe 7, l'article 8, paragraphes 2 et 6, et les articles 19, 21 et 22 de la présente directive s'appliquent *mutatis mutandis* aux forfaits définis à l'article 3, point 2), de la directive (UE) 2015/2302 en ce qui concerne les voyageurs au sens de l'article 3, point 6), de ladite directive.

(**) Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, la directive 2011/83/UE et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1).»

CHAPITRE VIII

DISPOSITIONS FINALES

Article 28

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le 1^{er} janvier 2018, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces mesures.
2. Ils appliquent ces dispositions à partir du 1^{er} juillet 2018.
3. Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.
4. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 29

Abrogation

La directive 90/314/CEE est abrogée à partir du 1^{er} juillet 2018.

Les références à la directive abrogée s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe III.

Article 30

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 31

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 25 novembre 2015.

Par le Parlement européen

Le président

M. SCHULZ

Par le Conseil

Le président

N. SCHMIT

ANNEXE I

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 forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du 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 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 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 forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du 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 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 forfait, le professionnel responsable du 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 forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du 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 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, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le 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 en droit national [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 forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du 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 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 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 forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du 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 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 forfait, le professionnel responsable du 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 forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.

- Si, après le début du 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 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, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le 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 en droit national.]

Partie C

Formulaire d'information standard lorsque l'organisateur de forfaits transmet des données à un autre professionnel conformément à l'article 3, point 2) b) v)

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 forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

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

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise XY dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le 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 forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du 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 forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du 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 forfait, le professionnel responsable du 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 forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du 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 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, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le 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 en droit national [HYPERLIEN].

ANNEXE II

Partie A

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 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 forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 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 en droit national [HYPERLIEN].

Partie B

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 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 forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 en droit national [HYPERLIEN].

Partie C

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article 3, point 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 bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 en droit national]

Partie D

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 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 bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 en droit national [HYPERLIEN].

Partie E

Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article 3, point 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 bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302.

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 en droit national [HYPERLIEN].

ANNEXE III

Tableau de correspondance

Directive 90/314/CEE	Présente directive
Article 1 ^{er}	Article 1 ^{er}
Article 2, point 1)	Article 3, point 2), et article 2, paragraphe 2, point a)
Article 2, point 2)	Article 3, point 8)
Article 2, point 3)	Article 3, point 9)
Article 2, point 4)	Article 3, point 6)
Article 2, point 5)	Article 3, point 3)
Article 3, paragraphe 1	Supprimé
Article 3, paragraphe 2	Supprimé, mais principaux éléments intégrés dans les articles 5 et 6
Article 4, paragraphe 1, point a)	Article 5, paragraphe 1, point f)
Article 4, paragraphe 1, point b)	Article 5, paragraphe 1, point h), article 7, paragraphe 2, points d) et f), et article 7, paragraphe 4
Article 4, paragraphe 2, point a)	Article 7, paragraphe 2
Article 4, paragraphe 2, point b)	Article 5, paragraphe 3, et article 7, paragraphes 1 et 4
Article 4, paragraphe 2, point c)	Supprimé
Article 4, paragraphe 3	Article 9
Article 4, paragraphe 4	Article 10
Article 4, paragraphe 5	Article 11, paragraphes 2 et 3
Article 4, paragraphe 6	Article 11, paragraphes 2, 3 et 4, et article 12, paragraphes 3 et 4
Article 4, paragraphe 7	Article 13, paragraphes 5, 6 et 7
Article 5, paragraphe 1	Article 13, paragraphe 1
Article 5, paragraphe 2	Article 14, paragraphes 2, 3 et 4, et article 16
Article 5, paragraphe 3	Article 23, paragraphe 3
Article 5, paragraphe 4	Article 7, paragraphe 2, point e), et article 13, paragraphe 2
Article 6	Article 13, paragraphe 3
Article 7	Article 17 et article 18
Article 8	Article 4
Article 9, paragraphe 1	Article 28, paragraphe 1
Article 9, paragraphe 2	Article 28, paragraphe 4
Article 10	Article 31
Annexe, point a)	Article 5, paragraphe 1, point a) i)
Annexe, point b)	Article 5, paragraphe 1, point a) ii)
Annexe, point c)	Article 5, paragraphe 1, point a) iii)

Directive 90/314/CEE	Présente directive
Annexe, point d)	Article 5, paragraphe 1, point e)
Annexe, point e)	Article 5, paragraphe 1, point a) i)
Annexe, point f)	Article 5, paragraphe 1, point a) v)
Annexe, point g)	Article 5, paragraphe 1, point b)
Annexe, point h)	Article 5, paragraphe 1, point c), et article 10, paragraphe 1
Annexe, point i)	Article 5, paragraphe 1, point d)
Annexe, point j)	Article 7, paragraphe 2, point a)
Annexe, point k)	Article 13, paragraphe 2

7136/01

N° 7136¹

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI

**relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées
et portant modification:**

- 1. du Code de la consommation;**
- 2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès
aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi
qu'à certains professions libérales**

* * *

AVIS DE L'UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

(30.5.2017)

L'exposé des motifs souligne que l'approche en droit luxembourgeois change fondamentalement dans la mesure où sous le régime actuel la vente de voyages à forfait („forfait“ par la suite) est réservée aux „*personnes ayant la qualité d'agent de voyages*“ sous réserve de la libre prestation transfrontalière de professionnels établis dans d'autres Etats membres. Le terme „*agent de voyage*“ a, au sens de la loi, une portée plus large que ne reçoit celui usuel „*d'agence de voyages*“ puisqu'il vise à la fois „*l'organisateur*“ et le „*détaillant*“. Actuellement „*l'agent de voyages est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat*“. En clair, la responsabilité de la bonne exécution du forfait incombe tant à l'organisateur qu'au détaillant (agence de voyages). Ce qui paraît de prime abord comme une responsabilité solidaire hautement protectrice des voyageurs s'est avéré, hélas, être une source d'insécurité juridique, certains organisateurs étrangers interprétant notre droit comme signifiant que seules les agences de voyages seraient contractuellement responsables vis-à-vis des voyageurs. Une affaire de principe intentée par l'ULC en soutien de plusieurs membres contre un organisateur établi en Belgique nous a occupés pendant dix ans avec deux arrêts de la Cour de Cassation.

1. Nouveau statut des agences de voyages

Le projet de loi met un terme au monopole des agents de voyages et rend responsable du forfait exclusivement l'organisateur de voyages (tour-opérateur). L'ouverture du marché à d'autres professionnels comme des établissements d'hébergement, des plateformes en ligne voire des compagnies aériennes offrant des forfaits répond à la réalité d'aujourd'hui même si les agences de voyages classiques gardent toute leur raison d'être, notamment pour orienter et conseiller les consommateurs à la recherche des meilleurs choix face à la diversité de l'offre. L'exposé des motifs précise que „*pour les agences de voyages qui s'établissent au Luxembourg, ceci implique que dans le futur, elles se voient attribuer une simple autorisation pour activités et services commerciaux.*“ Dans des pays voisins comme l'Allemagne les professionnels du secteur ont mis en garde contre des intermédiaires insuffisamment qualifiés voire opérant en „eau trouble“ („Schwarztouristik“). Quel sera l'impact de ce changement de statut? Pour accéder à la profession d'agent de voyages, le dirigeant doit disposer aujourd'hui des qualifications requises pour devenir commerçant, d'une assurance responsabilité civile professionnelle spécifique et d'une assurance insolvabilité financière des agences de voyages garantissant, en cas de faillite ou d'insolvabilité, le remboursement des avances versées par le voyageur ainsi que les frais de rapatriement. Ces deux assurances ne seront plus requises à l'avenir ce qui enlève incontestablement un important filet de sécurité pour les voyageurs d'autant plus que les agences de voyages gardent des responsabilités propres en matière d'informations précontractuelles pouvant aboutir à l'annulation des

contrats (cf. Art. L.225-22 du projet) voire assument la qualité d'organisateur en vendant p. ex. des forfaits d'organisateur non établis dans l'Espace économique européen (Art. L.225-18).

A ce sujet, l'ULC se pose des questions quant à l'application pratique de la garantie contre l'insolvabilité. L'Art. L.225-15 concerne „l'organisateur établi au Grand-Duché“ en stipulant que la garantie „couvre les coûts raisonnablement prévisibles“. Ces dispositions s'appliquent également aux agences agissant à titre d'organisateur. Sauront-elles prévoir à l'avance combien de fois elles interviendront à ce titre et comment contrôler que leur couverture est suffisante?

2. Chaîne de responsabilités pour les forfaits

Ni la directive ni le projet de loi ne précisent le terme „détaillant“ sauf qu'il s'agit d'un „professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur“. Agit-il au nom et pour le compte des organisateurs dont il vend les forfaits ou comme mandataire des voyageurs? Dans le passé des consommateurs luxembourgeois ont perdu des acomptes et même des soldes payés à des agences de voyage tombées en faillite qui n'avaient pas transmis ces sommes aux organisateurs de voyages. L'organisateur s'est défendu en alléguant que l'agence avait agi comme mandataire des voyageurs de sorte que la justice a dû trancher sur base de la théorie de l'apparence. Le projet de loi allemand transposant la directive inclut un § 651v (2) selon lequel „Ein Reisevermittler gilt vom Reiseveranstalter zur Annahme von Zahlungen auf den Reisepreis ermächtigt, wenn er dem Reisenden eine ... Abschrift oder Bestätigung des Vertrags zur Verfügung stellt oder sonstige dem Reiseveranstalter zuzurechnende Umstände ergeben, dass er von diesem damit betraut ist, Pauschalreiseverträge für ihn zu vermitteln ...“. La directive ne s'oppose pas à une telle disposition de sorte qu'une garantie équivalente devrait être insérée dans notre nouvelle loi.

Concernant la responsabilité de l'exécution du voyage à forfait, le projet retient que „l'organisateur est responsable“ conformément à la directive, mais écarte l'option selon laquelle „les Etats membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des dispositions en vertu desquelles le détaillant est aussi responsable de l'exécution du forfait“.

Selon le commentaire des articles, „vu l'extension des obligations de l'organisateur, il n'est pas jugé proportionné d'exiger le même niveau de diligence pour les simples revendeurs“. L'ULC fait remarquer que les obligations incombant aux professionnels vendant des forfaits restent globalement les mêmes que sous le droit actuel. Réduire, par ailleurs, le rôle des agences à de „simples revendeurs“ méconnaît que celles-ci resteront responsables (a) du respect des informations précontractuelles concernant les forfaits, (b) de la bonne exécution des forfaits offerts par des organisateurs établis en dehors de l'Espace économique européen et (c) des services combinés par l'agence et choisis par le voyageur avant qu'il n'accepte de payer.

L'ULC sollicite donc instamment de maintenir un régime de responsabilité solidaire de l'organisateur et de l'agence de voyages à l'instar de la France: „... La France a réussi, lors des négociations, à infléchir l'économie générale du texte dans un sens positif pour tous les acteurs.

Elle pourra ainsi conserver son système de responsabilité solidaire, fortement soutenu par les organisations professionnelles et qui offre une protection maximale aux consommateurs. Il était en effet important de défendre cette position qui permet, d'une part, de maintenir la relation du consommateur avec le détaillant qui est son interlocuteur direct et naturel et, d'autre part, de conserver la structuration du marché français des voyages ...“¹ Pour le Luxembourg, cette question revêt une importance particulière, car notre pays ne dispose que d'une poignée d'organisateur de voyages qui y sont établis, essentiellement Luxair Tours.

L'une des conséquences de la réforme proposée: chaque fois qu'un problème d'exécution concerne le forfait d'un organisateur établi dans un autre Etat membre qui est vendu par une agence luxembourgeoise, la *Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages* (CLLV) ne sera plus compétente conformément à la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation. Le consommateur devra s'adresser à une instance de règlement extrajudiciaire située dans un autre Etat membre. Nous perdrons ainsi un avantage primordial souligné dans la réponse du Gouvernement français: „maintenir la relation du consommateur avec le détaillant qui est son interlocuteur direct et naturel“.

¹ Question n° 74309 à l'Assemblée nationale, réponse du Gouvernement au JO du 5.7.2016 page 6307

3. Différence entre forfait et prestations de voyage liées

La directive et donc le projet de loi étendent et affinent la notion de forfait ce qui accroît la protection des voyageurs, et introduisent comme nouvelle catégorie „les prestations de voyages liées“. Sont surtout visés les professionnels en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne liées, facilitent d’une manière ciblée l’achat d’au moins un service de voyage supplémentaire auprès d’un autre professionnel, lorsqu’un contrat est conclu avec ce deuxième professionnel au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. Par contre, si ces prestations achetées auprès de professionnels distincts résultent de procédures de réservation en ligne dans lesquelles le nom du voyageur, les modalités de paiement et l’adresse électronique sont transmis par le premier professionnel et que le contrat avec le deuxième professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage, il s’agit d’un forfait. La distinction entre forfait et prestation de voyage liée est fondamentale car dans le premier cas nous sommes en présence d’obligations de résultat signifiant que le voyageur n’a qu’à établir l’inexécution, par l’organisateur, d’une des obligations assumées par ce dernier en exécution du contrat pour le rendre de plein droit responsable. Par contre, dans le deuxième cas chaque professionnel n’est responsable que de la bonne exécution de sa propre prestation, p. ex. du voyage ou encore de l’hébergement mais non de l’ensemble. Seule nouvelle garantie en matière de prestations de voyages liées: les professionnels facilitant ces prestations doivent garantir les remboursements de tous les paiements qu’ils reçoivent de la part des voyageurs si une des prestations liées n’est pas exécutée en raison de l’insolvabilité du professionnel concerné. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs. Lors des discussions de la directive, plusieurs délégations nationales ont souligné que les professionnels et/ou les consommateurs risquent de ne pas savoir qu’ils vendent ou achètent, selon le cas, un forfait, une prestation liée, voire aucun de ces produits ou les deux à la fois. Des commentaires publiés dans différentes revues mettent en garde qu’il est très facile de contourner techniquement les conditions requises pour un forfait, et donc d’échapper au régime de responsabilité de plein droit. La directive ne permet pas d’introduire plus de clarté lors des transpositions nationales de sorte que seule la pratique pourra montrer que ces subtilités juridiques peuvent cohabiter en toute transparence et bonne foi. Pour éviter les tromperies, les professionnels doivent informer les voyageurs de manière claire, compréhensible et apparente qu’ils ne vendent pas des forfaits autrement ils seront tenus responsables au même titre qu’un organisateur de forfait. Il s’agit d’une mesure de protection *ex post* qui devrait inciter les professionnels à informer correctement les voyageurs. Elle permettra aux organisations de consommateurs et autorités de contrôle d’intervenir contre des abus dans l’intérêt des voyageurs et d’une concurrence loyale.

4. Délai de prescription

Sous les réglementations nationales actuelles, la non-harmonisation des délais de prescription pour les actions en justice a été source de graves litiges ressentis comme un véritable déni de justice par les consommateurs affectés, plus précisément dans l’affaire BEST Tours². L’article 14.6 de la directive stipule que „le délai de prescription pour l’introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à deux ans“. L’article 15 précise que „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 au premier alinéa est réputée être la date de leur réception par l’organisateur“. Il existe une certaine confusion sur le sens de ces dispositions, en l’absence de tout éclaircissement dans les considérants: s’agit-il d’un délai pour soumettre la réclamation au professionnel ou au contraire d’un délai harmonisé de 2 ans pour saisir, le cas échéant, un tribunal? Les transpositions en cours dans d’autres Etats membres (Allemagne, Belgique, ...) indiquent que ces pays considèrent qu’il s’agit d’un délai d’action en justice. Le projet de loi ne reprend pas l’article susvisé de la directive „puisque le délai de prescription de droit commun satisfait largement au minimum de 2 ans prévu par la directive.“ Même si l’ULC se félicite de l’intention des auteurs du projet de faire profiter les voyageurs d’un délai plus long, nous rappelons que dans le deuxième arrêt Hotel Management and Consulting (BEST Tours), la Cour de Cassation a statué que „l’ordre public ne s’oppose pas aux clauses qui restreignent le délai de prescription extinctive de droit commun ... que le débiteur d’une obligation contractuelle régie par une loi étrangère est en droit d’invoquer le délai de prescription prévu par la loi étrangère plus restrictif

² cf. note de bas de page 74 du commentaire des articles

que celui de la loi du for“ (Cass. du 17 décembre 2009). En l’occurrence, la Cour a validé le délai de prescription de 1 an toujours en vigueur en Belgique. En l’absence de délai de prescription spécifique plus long que les 2 ans minimum de la directive, inséré dans la présente loi de transposition, rien ne s’opposera à ce que les conditions générales de vente d’organismes de voyages invoquent un délai de prescription de 2 ans devant les tribunaux luxembourgeois qui est le minimum à respecter partout dans l’Union Européenne.

5. Droits et obligations en matière de forfait

S’agissant d’une directive d’harmonisation totale, le législateur a perdu les marges de manoeuvre qui lui étaient réservées sous l’ancienne directive minimale. Il ne sert donc à rien de souhaiter l’une ou l’autre amélioration ou clarification car les mains du législateur sont liées. La directive et donc la nouvelle loi précisent utilement les différentes phases du forfait, notamment les informations précontractuelles qui font partie intégrante du contrat de voyage, le contenu du contrat et le sort de modifications éventuelles avant le départ, le droit de résiliation de la part du voyageur, l’exécution des prestations incluant les mesures à prendre sur place en cas de non-conformité, les réductions de prix et de dédommagement, ce dernier ne pouvant être plafonné à moins de trois fois le prix total du forfait. Quelques règles actuelles de notre Code de la consommation précisant les droits et obligations réciproques disparaîtront, hélas, car la directive ne les inclut pas. Il en est ainsi des dispositions suivantes: „les dates, les heures et les lieux de départ et de retour sont déterminés définitivement au plus tard lors de la remise des documents“ ou encore „... le dernier versement à effectuer par l’acheteur ne pouvant être inférieur à 30% du prix global et devant être effectué lors de la remise des documents“. Plus de liberté est laissée dorénavant aux organisateurs de forfaits. Concernant les modifications du contrat avant le début du forfait, les prix ne peuvent varier, comme sous le Code actuel, qu’en cas de variation du prix du carburant, du niveau des taxes ou redevances imposées par des tiers (notamment les aéroports), des taux de change. Nouveauté, toute majoration du prix convenu ne peut dépasser 8% sinon le voyageur peut résilier le contrat sans frais (Art. L.225-8). Pour toute autre modification avant le début du forfait, elle doit être mineure mais peut être significative si l’organisateur se voit contraint d’effectuer des changements (Art. L.225-9). Dans ce cas, le voyageur peut résilier le contrat.

Le commentaire des articles précise utilement qu’une modification significative pourra être invoquée si „la qualité ou la valeur des services de voyage diminue ou les heures de départ et d’arrivée indiquées dans le contrat de voyage à forfait sont modifiées et par conséquent, causent au voyageur des désagréments importants ou des frais supplémentaires“. Comme le montre la pratique actuelle, le recours à la *Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages* (CLLV), opérée paritairement par l’ULC et les deux syndicats professionnels du secteur, permet d’aboutir à des solutions équitables dans la plupart des cas où se posent des questions d’interprétation et de plaintes relatives à la qualité des prestations convenues.

Concernant les obligations d’informations précontractuelles, la directive impose plusieurs formulaires standard que les professionnels (organisateur et détaillant) doivent utiliser pour se conformer à leurs obligations. Comme toujours avec ces formulaires ou fiches standard – régulièrement utilisés par les instances communautaires – la question se pose de savoir si les voyageurs ont suffisamment connaissance et en comprennent le sens. De toute manière la directive et loi future obligent en plus le professionnel à donner de manière claire, compréhensible et apparente un ensemble d’informations pratiques. L’ULC se félicite de la sanction de nullité relative du contrat en cas de „non respect d’une ou plusieurs obligations d’informations essentielles“ (Art. L.225-22), la directive réservant aux Etats membres le choix des sanctions qui doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

Howald, le 30 mai 2017

7136/02

N° 7136²

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI

**relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées
et portant modification:**

1. du Code de la consommation;
2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certains professions libérales

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

**sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal
précisant les informations standards à communiquer par le
professionnel conformément aux articles L.225-3 et L.225-17
paragraphe 2 du Code de la consommation**

(13.7.2017)

CONCERNANT LE PROJET DE LOI N° 7136

relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées

Le projet de loi sous avis a pour objet de transposer dans la législation nationale la directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées¹ (ci-après la „Directive 2015/2302“).

La Directive 2015/2302, dont les dispositions seront applicables au 1^{er} juillet 2018, vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs concernant les contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Afin d'assurer l'effectivité de cet objectif, le législateur européen a opté pour un niveau d'harmonisation maximum, interdisant ainsi aux Etats membres d'introduire ou de maintenir dans leur législation nationale des dispositions s'écarter de celles fixées par la Directive 2015/2302.

Remarque préliminaire

Comme indiqué précédemment, la Directive 2015/2302, en tant que directive d'harmonisation maximale, offre très peu de marge de manœuvre aux Etats membres dans le cadre de sa transposition.

Le projet de loi sous avis se limite par conséquent à une transposition à la lettre de la Directive 2015/2302.

La Chambre de Commerce soutient généralement dans le cadre de la transposition de directives européennes le principe „*toute la directive, rien que la directive*“, incitant ainsi le législateur national à se tenir au plus près du texte européen.

Toutefois, dans le cadre des commentaires relatifs au présent projet de loi, la Chambre de Commerce devra à son grand regret s'écarter de ce principe.

¹ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, 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.

En effet, le libellé de la Directive 2015/2302 recourt pour de nombreuses dispositions pourtant essentielles, à des termes et notions particulièrement vagues et subjectifs, susceptibles d'engendrer de nombreuses difficultés pratiques et divergences d'interprétation.

Dans un souci de sécurité juridique tant des consommateurs que des professionnels concernés, la Chambre de Commerce est par conséquent d'avis qu'il est nécessaire que le législateur national apporte un certain nombre de précisions aux concepts parfois totalement abstraits prévus par la Directive 2015/2302.

Résumé synthétique

La Directive 2015/2302 apporte des modifications importantes au régime prévalant actuellement dans le cadre des voyages à forfait.

Ainsi, la notion de „voyage à forfait“ se trouve considérablement élargie afin de coller au mieux aux évolutions du marché. De nouvelles obligations sont également mises à charge des professionnels concernés.

Parallèlement, la notion de „prestations de voyages liées“ est introduite afin d'apporter certaines garanties aux voyageurs dont le contrat n'entre pas dans le cadre des voyages à forfait.

Si le projet de loi sous avis procède à une transposition fidèle du texte de la Directive 2015/2302, la Chambre de Commerce regrette le caractère vague et ambigu du libellé de la Directive 2015/2302 relatif à certains principes pourtant fondamentaux.

En effet, de l'avis de la Chambre de Commerce certains libellés ayant recours à des notions subjectives et susceptibles de nombreuses différences d'interprétation pourraient être source d'insécurité juridique tant pour les professionnels que pour les consommateurs et aller à l'encontre de l'objectif d'harmonisation maximale voulu par la Directive 2015/2302.

Ainsi, concernant les définitions des notions de „forfait“ et de „prestation de voyages liées“, la Chambre de Commerce relève que ces deux définitions font référence à la notion de „service représentant une part significative“ de la valeur de la combinaison de plusieurs services de voyage, sans toutefois donner de plus amples indications quant à l'appréciation pratique de cette notion.

A défaut de critères clairement définis permettant de vérifier si un service représente ou non une part significative d'une combinaison de services de voyages, la Chambre de Commerce est d'avis qu'il ne sera pas aisé pour les différents acteurs de ce secteur de déterminer, sur base de ces définitions, si un service représente ou non une part significative de la valeur combinée de plusieurs services, et donc, par conséquent, si une combinaison de services de voyage constitue un forfait, des prestations de voyage liées ou aucune de ces deux catégories.

De même, l'article L.225-9 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation prévoit que si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier de façon significative une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage, le voyageur pourra résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

La Chambre de Commerce regrette que tant la Directive 2015/2302 que le projet de loi sous avis n'apportent aucune précision complémentaire sur le fait de savoir ce qui constitue ou non une modification de façon significative des caractéristiques d'un service de voyage.

La même critique vaut également à l'égard de la disposition de l'article L.225-10 projeté du Code de la consommation prévoyant que le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si „des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers ce lieu de destination“, sans apporter de plus amples explications quant à l'appréciation pratique de ces notions.

Il en est également de même concernant le paragraphe 4 de l'article L.225-11 projeté du Code de la consommation disposant que „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“, pour lequel la notion de „délai raisonnable“ apparaît bien trop vague et subjective pour permettre une mise en œuvre de cette disposition sans difficultés pour les organisateurs et les voyageurs.

La Chambre de Commerce est par conséquent d'avis qu'afin d'éviter les difficultés pratiques et les divergences d'interprétation, certains principes et définitions du présent projet de loi devraient être davantage précisés.

Finalemment, la Chambre de Commerce souhaiterait encore attirer l'attention des auteurs concernant les possibles difficultés engendrées pour les TPE et les PME par l'obligation pour l'organisateur de voyage à forfait ainsi que pour tout professionnel facilitant les prestations de voyage liées de fournir une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité du professionnel concerné.

En effet, en raison de la définition très vaste de la notion de prestations de voyages liées adoptée par la Directive 2015/2302, de nombreux professionnels du secteur du tourisme tels que les hôtels ou campings seront susceptibles à l'avenir d'être considérés comme proposant des prestations de voyages liées.

Eu égard aux faibles montants parfois concernés, certains professionnels s'inquiètent des difficultés pour trouver une garantie insolvabilité en adéquation avec leur activité.

La Chambre de Commerce s'interroge par conséquent s'il n'aurait pas été préférable pour la mise en œuvre de cette garantie insolvabilité, de constituer un fonds de garantie au niveau national de manière à permettre à l'ensemble des professionnels du secteur touristique de se procurer une garantie insolvabilité adéquate.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce ne peut approuver le projet de loi sous avis que sous réserve de la prise en considération de ses observations.

Appréciation du projet de loi

	<i>Indice</i>
Compétitivité de l'économie luxembourgeoise	n.a.
Impact financier sur les entreprises	- ²
Transposition de directive	+
Simplification administrative	0
Impact sur les finances publiques	0
Développement durable	0

Légende

++	très favorable
+	favorable
0	neutre
-	défavorable
--	très défavorable
n.a.	non applicable

² Les nouvelles obligations mises à charges des professionnels par la Directive 2015/2302 engendreront nécessairement des frais de mise en conformité pour ces derniers. De même, l'introduction de la notion de „prestations de voyages liées“ induira pour de nombreux professionnels du secteur du tourisme l'obligation de fournir une garantie garantissant le remboursement des voyageurs en cas d'insolvabilité du professionnel.

Considérations générales

Dans le domaine des voyages à forfait, la Directive 90/314/CEE³ du Conseil confère actuellement un certain nombre de droits aux consommateurs. La Directive 90/314/CEE met également à charge des professionnels de nombreuses obligations, notamment en matière d'information des consommateurs, et contient des dispositions relatives à la responsabilité des professionnels liée à l'exécution d'un forfait ainsi qu'à la protection conférée au consommateur en cas d'insolvabilité d'un professionnel.

Cependant, à la suite des évolutions du marché et plus particulièrement des nouveaux modes de réservation via internet, il a été jugé nécessaire d'adapter le cadre législatif en vigueur afin de mettre ce dernier en adéquation avec le marché intérieur, de supprimer les ambiguïtés mais aussi de combler certains vides juridiques.

La Directive 2015/2302 abroge ainsi la directive 90/314/CEE à compter du 1^{er} juillet 2018, dont les dispositions semblaient ne plus correspondre au marché actuel.

Les principales dispositions de la Directive 2015/2302 sont les suivantes:

A) Le passage de la notion de „consommateur“ à la notion de „voyageur“

Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme „consommateur“ issue d'autres actes législatifs de l'Union européenne tels que la directive 2011/83/UE⁴ du 25 octobre 2011, la Directive 2015/2302 a opté pour la dénomination de „voyageurs“ pour les personnes protégées par l'ensemble de ses dispositions.

Ce choix a des incidences au niveau du champ d'application de la Directive 2015/2302 puisqu'elle ne s'appliquera donc pas uniquement aux „consommateurs“, mais à l'ensemble des „voyageurs“, c'est-à-dire à „toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application de la présente directive ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu“⁵.

Les nouvelles dispositions s'appliqueront par conséquent également aux voyageurs d'affaires, y compris les membres des professions libérales ou les travailleurs indépendants ou d'autres personnes physiques, lorsque ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements en s'appuyant sur une convention générale. Seuls seront donc exclus du champ d'application des nouvelles dispositions, les voyages d'affaires, dès lors qu'ils se déroulent dans le cadre d'un contrat de service commercial entre agence et client d'affaires.

B) Une nouvelle définition du „voyage à forfait“

Depuis 1990, la notion de „forfait“ est classiquement définie comme étant „la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée“⁶.

En son article 3, la Directive 2015/2302 élargit considérablement cette définition.

Le „forfait“ est désormais considéré comme étant: „la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage⁷ 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

³ Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 juin 1990, concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

⁴ Directive 2011/83/UE du parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

⁵ Article 3 de la Directive 2015/2302.

⁶ Article 2 point 1) de la Directive 90/314/CEE.

⁷ Au sens de l'article 3 point 1) de la Directive 2015/2302 constituent des services de voyages (i) le transport de passagers, (ii) l'hébergement, (iii) la location de voitures et autre véhicule à moteur, ou (iv) tout autre service touristique n'entrant pas dans l'une des trois catégories précédentes.

b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:

- i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer;
- ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total;
- iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de „forfait“ ou sous une dénomination similaire;
- iv) 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;
- v) 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 avec un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage“.

Suite à l'élargissement du champ de cette définition, seront désormais considérés comme des voyages à forfait, la plupart des voyages réservés en ligne comprenant diverses prestations telles que le transport de personnes, l'hébergement en hôtel ou encore une location de voiture.

La Chambre de Commerce reviendra plus en détail sur cette définition dans les commentaires des articles du projet de loi sous avis.

C) L'introduction de la notion de „prestations de voyage liées“

La Directive 2015/2302 innove par rapport à la Directive 90/314/CEE en introduisant la notion de prestations de voyage liées.

Constitueront donc des prestations de voyage liées „au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un 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 les voyageurs; 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 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage“.

Des règles particulières s'appliqueront ainsi pour les prestations de voyages liées, qui bien que ne constituant pas un forfait, devront tout de même apporter un certain nombre de garanties aux voyageurs.

D) De nouveaux droits et obligations pour les parties

La Directive 2015/2302 vient renforcer la protection des voyageurs en établissant de nouvelles obligations à charge des professionnels (organisateur ou détaillant) et en établissant de nouveaux droits pour les voyageurs.

1) Les voyages à forfait

Concernant les voyages à forfait, les principales dispositions de la Directive 2015/2302 sont notamment:

- a) l'obligation pour le professionnel de communiquer les informations liées au voyage par l'intermédiaire d'un formulaire standard, ceci afin que le voyageur y voit plus clair et puisse choisir en connaissance de cause parmi les différents types de modalités de voyage proposés,
- b) lorsque le contrat prévoit d'éventuelles majorations du prix, celles-ci ne sont possibles que si elles sont la conséquence directe de l'évolution:
 - i) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie telles que le carburant; ou

- ii) 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 forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
- iii) des taux de change en rapport avec le forfait.
- c) si la majoration du prix dépasse 8% du prix total du forfait, le voyageur, qui réagit dans le délai fixé par le professionnel, a le choix entre deux solutions:
 - i) accepter la modification proposée; ou
 - ii) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.
- d) la possibilité pour le voyageur de céder le contrat à un autre voyageur avant le début du forfait, moyennant le respect d'un préavis raisonnable,
- e) la faculté pour le voyageur de résilier à tout moment le contrat avant le début du forfait en payant des frais de résiliation „*appropriés et justifiables*“, ou en ne payant aucun frais en cas de „*circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur le lieu de destination ou à proximité de celui-ci*“,
- f) la détermination de la responsabilité de l'organisateur dans l'exécution du forfait indépendamment du fait que les différents services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires,
- g) l'obligation pour l'organisateur d'apporter une aide appropriée au voyageur en difficulté.

2) Les prestations de voyage liées

Concernant les prestations de voyage liées, la Directive 2015/2302 prévoit l'obligation pour le professionnel d'informer le voyageur qu'il ne bénéficiera pas des droits applicables exclusivement aux voyages à forfait et que chaque prestataire sera seulement responsable de la bonne exécution de sa prestation.

A défaut, les dispositions applicables aux voyages à forfait concernant la faculté de cession du contrat, la faculté de résiliation du contrat et la responsabilité en matière d'exécution du forfait s'appliqueront.

Commentaire des articles

Concernant l'article L.225-2 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-2 projeté du Code de la consommation reprend les définitions prévues à l'article 3 de la Directive 2015/2302.

Si le présent article reprend mot à mot les termes de la Directive 2015/2302, la Chambre de Commerce se doit de relever le caractère particulièrement imprécis de certaines définitions.

Ainsi, concernant les définitions des notions de „forfait“ et de „prestation de voyages liées“, la Chambre de Commerce relève que ces deux définitions font référence à la notion de „service représentant une part significative“ de la valeur de la combinaison de plusieurs services de voyage.

En effet, le point 2 de l'article L.225-2 projeté du Code de la consommation concernant la définition du „forfait“ précise que: „Les combinaisons de services de voyages⁸ dans lesquelles un seul des types de service de voyage visés au point 1) a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1) d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services:

- a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, 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 point 1) a), b) ou c) a commencé“.

Le même libellé est également repris au point 5 de l'article L.225-2 projeté du Code de la consommation pour préciser qu'il n'y a pas de prestation de voyage liée lorsqu'un type de service de voyage

⁸ Pour la définition de la notion de „services de voyage“ cf. infra note 6.

(transport, hébergement, location de véhicule) est combiné à un ou plusieurs services touristiques et lorsque ces derniers „ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services“.

La Chambre de Commerce déplore le recours à des termes aussi imprécis pour des définitions pourtant fondamentales alors qu'elles influent fortement sur les obligations à charge des professionnels et les droits des voyageurs.

En pratique, la Chambre de Commerce est d'avis qu'il ne sera pas toujours aisé pour les différents acteurs de ce secteur de déterminer, sur base de ces définitions, si un service représente ou non une part significative de la valeur combinée de plusieurs services, et donc, par conséquent, si une combinaison de services constitue un forfait, des prestations de voyage liées ou aucune de ces deux catégories.

La Chambre de Commerce relève toutefois avec satisfaction que les commentaires des articles concernés font référence au considérant 18 de la Directive 2015/2302 aux termes duquel si les autres services touristiques représentent au moins 25% de la valeur de la combinaison, on devrait considérer qu'ils représentent une part significative de la valeur du forfait ou des prestations de voyage liées. Toutefois, à défaut de reprise de ce seuil dans le projet de loi, la Chambre de Commerce s'interroge quant à la valeur contraignante ou non de celui-ci.

Concernant l'article L.225-9 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-9 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation dispose que:

„Si, avant le début du 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 L.225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8% conformément à l'article L.225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée; ou*
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.*

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

La Chambre de Commerce s'interroge sur le fait de savoir ce qui constitue une modification de façon significative des caractéristiques d'un service de voyage.

En effet, étant donné que les caractéristiques principales des services de voyages sont assez nombreuses, la Chambre de Commerce redoute qu'en raison du libellé extrêmement vague de cette disposition, toute modification portant sur une de ces caractéristiques ne soit à l'avenir considérée comme tombant dans le champ d'application de cette disposition et susceptible de justifier une résiliation sans frais de la part du voyageur.

Or, l'esprit de cette disposition n'est certainement pas celui-ci puisque la modification doit en principe être „significative“. Pour s'en convaincre, il suffit d'ailleurs de se référer au considérant 33 de la Directive 2015/2302 donnant quelques éclaircissements quant à cette disposition. Le caractère significatif d'une modification est cependant une notion fortement subjective pouvant donner lieu à de nombreuses divergences d'interprétation.

Afin d'éviter les résiliations intempestives et les incertitudes entourant le libellé de cette disposition, la Chambre de Commerce suggère par conséquent, en reprenant certaines précisions figurant au considérant 33 de la Directive 2015/2302 quant à la notion de modification „significative“, de compléter l'article L.225-9 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation comme suit:

„(2) Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative c'est-à-dire lorsque ces modifications causent aux voyageurs des désagréments importants ou des frais supplémentaires ou les obligent à prendre de nouvelles dispositions en termes de transport ou d'hébergement, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage visées à l'article L.225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L.225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8% conformément à l'article L.225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée; ou*

b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

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

Concernant l'article L.225-9 paragraphe 5 projeté du Code de la consommation

La Chambre de Commerce relève une erreur matérielle au paragraphe 5 de l'article L.225-9 projeté du Code de la consommation, transposant l'article 11 de la Directive 2015/2302. En effet, la dernière phrase du paragraphe 5 de cet article renvoie aux dispositions de l'article L.225.11 projeté du Code de la consommation.

Or, par analogie avec les articles correspondants au sein de la Directive 2015/2302, il s'avère que ce paragraphe devrait plutôt renvoyer aux dispositions de l'article L.225-12 projeté du Code de la consommation, transposant l'article 14 de la Directive 2015/2302 relatives aux réductions de prix et aux dédommagements que peut demander le voyageur.

De même, la transposition de la disposition faisant référence au paragraphe 6 de l'article 14 de la Directive 2015/2302 relatif au délai minimum de prescription pour l'introduction des réclamations est totalement inutile alors que cette disposition n'a pas été transposée par le présent projet de loi en raison du renvoi aux dispositions de droit commun sur la prescription.

Par conséquent, la Chambre de Commerce propose de modifier le libellé de la dernière phrase du paragraphe 5 de l'article L.225-9 projeté du Code de la consommation comme suit: „*L'article L.225-~~11~~2, paragraphes 2, 3, 4 et 5 et ~~6~~, s'applique*“.

Concernant l'article L.225-10 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-10 projeté du Code de la consommation prévoit que „*le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers ce lieu de destination*“.

La Chambre de Commerce regrette une nouvelle fois le caractère vague et imprécis du libellé de cette disposition.

En effet, la Chambre de Commerce est d'avis que pour éviter le recours intempestif à cette disposition permettant au voyageur de résilier sans avoir à payer de frais de résiliation, un certain nombre de précisions auraient dû être apportées.

Ainsi, la Chambre de Commerce est d'avis qu'il est important de préciser que ces circonstances exceptionnelles et inévitables doivent survenir après la conclusion du contrat, de manière à ne pas permettre au voyageur ayant conclu en pleine connaissance de cause de se rétracter de manière abusive.

De même, à la lumière des exemples cités au considérant 31 de la Directive 2015/2302, on peut constater que cette disposition concerne uniquement les hypothèses faisant planer un risque sur la sécurité ou la santé du voyageur telles que le déclenchement d'une guerre, la perpétration d'un acte de terrorisme, l'apparition d'une maladie grave ou bien encore la survenance d'une catastrophe naturelle.

Au vu de ces éléments, et dans l'optique de renforcer la sécurité juridique de l'ensemble des personnes concernées, la Chambre de Commerce est d'avis que le libellé du paragraphe 2 de l'article L.225-10 projeté du Code de la consommation devrait être complété comme suit: „(2) *Nonobstant le paragraphe 1^{er}, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, **survenues** au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci **après la conclusion du contrat**, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination **et que ces circonstances sont susceptibles d'avoir des répercussions graves sur la sécurité ou la santé des voyageurs.***“

Concernant l'article L.225-11 paragraphe 4 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-11 projeté du Code de la consommation prévoit que l'organisateur est seul responsable de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait.

En cas de non-conformité, le voyageur devra donc en avvertir rapidement l'organisateur, lequel devra remédier à cette non-conformité. La Chambre de Commerce constate à ce titre que les auteurs n'ont pas opté pour la possibilité offerte aux Etats membres par l'article 13 paragraphe 1 de la Directive 2015/2302 de prévoir, le cas échéant, que le détaillant sera également responsable de l'exécution du forfait.

Le paragraphe 4 de l'article L.225-11 projeté du Code de la consommation dispose que „*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*“.

La Chambre de Commerce estime que la notion de „*délai raisonnable*“ est bien trop vague et subjective pour permettre une mise en œuvre de cette disposition sans difficultés pour les organisateurs et les voyageurs. En effet, il convient de s'interroger sur les critères (lieu du séjour, jour de la dénonciation du défaut de conformité, nature du défaut,..) qu'il faudra prendre en compte pour apprécier le caractère raisonnable ou non d'un délai. De même, que se passera-t-il alors lorsque, après expiration du délai qu'il aura imparti à l'organisateur, le voyageur sollicitera le remboursement des frais qu'il aura avancés, et que ce délai se trouve par la suite déclaré comme n'étant pas raisonnable?

Eu égard à toutes ces interrogations, la Chambre de Commerce est d'avis que, dans un souci de sécurité juridique, il aurait été préférable de déterminer un délai fixe dans lequel l'organisateur devra remédier à la non-conformité.

Concernant l'article L.225-12 projeté du Code de la consommation

L'article L.225-12 projeté du Code de la consommation transpose l'article 14 de la Directive 2015/2302 dont le paragraphe 6 dispose que „*le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à deux ans.*“

Les auteurs du présent projet de loi n'ont pas transposé cette disposition, préférant renvoyer aux dispositions de droit commun sur la prescription.

Or, la Chambre de Commerce relève qu'à défaut de dispositions spéciales prévoyant un délai plus bref, le délai actuel de prescription de droit commun pour qu'un consommateur agisse à l'encontre d'un professionnel est de 30 ans, générant ainsi une insécurité dans les relations économiques ne se justifiant plus à l'heure actuelle.

La Chambre de Commerce souhaiterait ainsi profiter de l'occasion du présent avis pour souligner le caractère anormalement long de ce délai de prescription et son caractère archaïque et désuet par rapport aux législations nationales des Etats voisins qui ont tous revus à la baisse leurs délais de prescription au cours des dernières décennies.

Ainsi, la France a réduit son délai trentenaire de droit commun à 5 ans⁹ en 2008, alors que l'Allemagne a, par la loi du 11 octobre 2001 portant réforme des obligations et modifiant le Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) réduit le délai de prescription de droit commun de trente ans à trois ans¹⁰, tant en matière contractuelle que délictuelle. Toutefois, certains délais plus longs restent prévus à titre dérogatoire.

En Belgique, depuis la loi du 10 juin 1998, le code civil distingue quant à lui selon la nature de l'action concernée par la prescription. S'il s'agit d'une action réelle, le délai de prescription est de trente ans; il est en revanche de dix ans pour les actions personnelles¹¹, les actions en réparation d'un dommage fondé sur une responsabilité extracontractuelle se prescrivant, quant à elles, par cinq ans.

La Chambre de Commerce est donc d'avis qu'une réflexion approfondie quant à une modernisation de la législation nationale applicable en matière de prescription est nécessaire.

Concernant les articles L.225-15 et L.225-17 projetés du Code de la consommation

Ces articles prévoient l'obligation pour l'organisateur de voyage à forfait ainsi que pour tout professionnel facilitant les prestations de voyage liées de fournir une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des voyageurs dans la mesure où les services concernés

⁹ Article 2224 du code civil français issu de la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile.

¹⁰ Article 195 du BGB.

¹¹ Article 2262 et 2262bis du Code civil belge.

ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité du professionnel concerné. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait ou si le professionnel facilitant des prestations de voyage liées est en charge du transport des passagers, l'organisateur ou le professionnel facilitant des prestations de voyage liées doivent également fournir une garantie pour le rapatriement des voyageurs.

La Chambre de Commerce souhaiterait attirer l'attention des auteurs sur les difficultés pratiques que pourraient rencontrer certains professionnels dans l'exécution de cette obligation, et notamment les TPE et les PME.

En effet, suite à la définition très vaste de la notion de prestations de voyages liées adoptée par la Directive 2015/2302, de nombreux professionnels du secteur du tourisme tels que les hôtels ou campings seront susceptibles à l'avenir d'être considérés comme proposant des prestations de voyages liées.

Or, la Chambre de Commerce a été informée par certains de ses ressortissants des difficultés pour ces professionnels, ayant parfois un chiffre d'affaire en relation directe avec des prestations de voyages liées relativement limité, de trouver un assureur leur proposant une garantie insolvabilité adaptée.

La Chambre de Commerce s'interroge par conséquent s'il n'aurait pas été préférable pour la mise en œuvre de cette garantie insolvabilité, de constituer un fonds de garantie au niveau national de manière à permettre à l'ensemble des professionnels du secteur touristique de se procurer une garantie insolvabilité adéquate.

En outre, d'un point de vue purement légistique, la Chambre de Commerce s'interroge si l'article L.225-17 projeté du Code de la consommation, inséré dans une sous-section 3 intitulée „*protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées*“, n'aurait pas dû faire l'objet d'une section propre dédiée aux prestations de voyages liées.

En effet, ledit article est le seul article spécifiquement dédié aux prestations de voyages liées, et pour des raisons de visibilité et de lisibilité du texte proposé, la Chambre de Commerce estime qu'il aurait été préférable que l'article L.225-17 projeté du Code de la consommation fasse l'objet d'une section dédiée. La Chambre de Commerce relève d'ailleurs que c'est cette approche qui avait été adoptée par la Directive 2015/2302 qui contient un chapitre consacré aux prestations de voyages liées.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce ne peut approuver le projet de loi sous avis que sous réserve de la prise en considération de ses observations.

*

**CONCERNANT LE PROJET DE REGLEMENT
GRAND-DUCAL
précisant les informations standards à communiquer par
le professionnel conformément aux articles L.225-3 et
L.225-17 paragraphe 2 du Code de la consommation**

Le projet de règlement grand-ducal sous avis a pour objet de transposer dans la partie réglementaire du Code de la consommation les annexes I et II de la Directive 2015/2302 contenant les différents types de formulaires d'information standards à remettre par les professionnels au voyageur.

La Chambre de Commerce n'a pas de commentaires à formuler, le projet de règlement grand-ducal sous avis procédant à une transposition fidèle des annexes de la Directive 2015/2302.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce est en mesure d'approuver le projet de règlement grand-ducal sous avis.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7136/03

N° 7136³**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI**relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées
et portant modification:**

- 1. du Code de la consommation;**
- 2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès
aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi
qu'à certains professions libérales**

* * *

AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT

(7.11.2017)

Par dépêche du 4 mai 2017, le Premier ministre, ministre d'État, a soumis à l'avis du Conseil d'État le projet de loi sous rubrique, élaboré par le ministre de l'Économie.

Au texte du projet de loi étaient joints un exposé des motifs, un commentaire des articles, une fiche d'évaluation d'impact, une fiche financière, un texte coordonné de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, un tableau de correspondance entre le projet de loi et la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, 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 ainsi que le texte de cette directive.

Les avis de l'Union luxembourgeoise des consommateurs et de la Chambre de commerce ont été communiqués au Conseil d'État par dépêches respectivement des 2 juin et 19 juillet 2017. Les avis de la Chambre des métiers et de la Commission nationale pour la protection des données ont été demandés, mais ne sont pas encore parvenus au Conseil d'État au moment de l'adoption du présent avis.

*

CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

Le projet de loi sous rubrique vise à transposer dans son intégralité la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, 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 (ci-après la „directive“).

Cette directive, qui doit être transposée au plus tard le 1^{er} janvier 2018 et dont les dispositions seront applicables à partir du 1^{er} juillet 2018, a pour objectif de réaliser une harmonisation complète des droits et devoirs qui découlent des contrats relatifs aux voyages à forfait et aux prestations liées et garantir un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs.

Pour transposer la directive, le projet de loi procède à une refonte complète du chapitre 5 du Livre 2, titre 2 du Code de la consommation. Les nouvelles règles concernant l'activité d'organisation de voyages ou l'offre de services touristiques s'appliqueront désormais non seulement aux agents de voyage, qui disposent aujourd'hui d'une autorisation d'exercice en vertu de la loi modifiée du 21 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, mais également à tous les professionnels du tourisme qui composent ou proposent des forfaits.

Le projet de loi entend également adapter l'étendue de la protection des voyageurs à l'évolution du marché. En effet, comme l'internet est devenu un outil incontournable pour vendre des services de voyage, la loi en projet introduit des définitions des notions de „forfait“ et de „prestations de voyage liées“ et précise les obligations des professionnels et des droits des voyageurs.

*

EXAMEN DES ARTICLES

Article 1^{er}

Article L. 225-1

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 2 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-2

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 3 de la directive. Il n'appelle pas d'observation quant au fond de la part du Conseil d'État. Au point 1, c), le Conseil d'État demande de se référer aux lois de transposition nationales des directives citées et à leurs règlements d'exécution.

Le Conseil d'État note que les auteurs n'ont pas transposé le point 14 de l'article 3 de la directive définissant le mineur comme étant une personne âgée de moins de 18 ans. Le Conseil d'État peut s'accommoder de ce choix étant donné que l'article 388 du Code civil définit le mineur comme individu „qui n'a pas encore l'âge de dix-huit ans accomplis“.

Article L. 225-3

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 5 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-4

L'article sous rubrique transpose l'article 6 de la directive et n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-5

L'article sous rubrique transpose l'article 7 de la directive. Afin de donner à la deuxième phrase du paragraphe 1^{er} le sens voulu de la directive, le Conseil d'État insiste d'écrire:

„S'ils revêtent la forme écrite, ils doivent être lisibles“.

L'article sous rubrique n'appelle pas d'autre observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-6

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 8 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-7

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 9 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-8

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 10 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-9

L'article sous rubrique transpose l'article 11 de la directive. Au paragraphe 3, lettre c), le Conseil d'État demande d'indiquer clairement les dispositions du „droit national“ applicables dans le cas visé par les auteurs.

Au paragraphe 5, le renvoi à l'article L. 225-11 est erroné, vu que dans son article 11 la directive renvoie à l'article 14 transposé par le nouvel article L. 225-12. Il y a également lieu de supprimer le

renvoi à l'article L. 225-12, paragraphe 6, étant donné que le paragraphe 6 de l'article 14 n'a pas été transposé (cf. également observation du Conseil d'État à l'endroit de l'article L. 225-12). Ainsi, la dernière phrase du paragraphe sous rubrique se lira comme suit:

„L'article L. 225-12, paragraphes 2, 3, 4 et 5 s'applique.“

Article L. 225-10

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 12 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-11

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 13 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-12

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 14 de la directive. Le Conseil d'État note que pour l'introduction des réclamations au titre de l'article L. 225-12, les auteurs ont opté pour le délai de prescription de droit commun qui est de trente ans. Aux yeux du Conseil d'État, ce délai est trop long et, partant, il suggère aux auteurs de le réduire. Il rappelle dans ce contexte une recommandation du médiateur „de revoir le délai de la prescription extinctive de droit commun afin de la ramener à un délai plus raisonnable qui en tout état de cause ne devrait pas dépasser dix ans“.¹

Article L. 225-13

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 15 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-14

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 16 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-15

Le paragraphe 1^{er} n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Le paragraphe 2 de l'article sous rubrique dispose que l'organisateur établi au Luxembourg doit fournir au ministre ayant l'Économie dans ses attributions un certificat établi par un garant et contenant des informations pertinentes par rapport à celui-ci. Le Conseil d'État demande de préciser la procédure de notification et, afin que les informations publiées puissent être tenues à jour, d'y prévoir également le cas d'une modification des paramètres à la base des informations à transmettre au ministre compétent, par exemple „suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits“².

Dans ce même contexte, le Conseil d'État relève que, selon le paragraphe 1^{er}, alinéa 2, de l'article sous rubrique, les organisateurs établis dans un État tiers et qui vendent ou offrent à la vente des forfaits au Luxembourg ou qui dirigent par tout moyen leurs activités vers le Luxembourg, doivent également „fournir la garantie conformément au droit“ luxembourgeois (cf. article 17, paragraphe 1^{er}, de la directive). Dans ce cas, le Conseil d'État estime que les organisateurs visés par le paragraphe 1^{er}, alinéa 2 devraient également être tenus de notifier au ministre ayant l'Économie dans ses attributions un certificat établi par le garant.

Les autres dispositions n'appellent pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-16

L'article sous rubrique transpose l'article 18 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

1 Recommandation N° 44 relative au délai de prescription extinctive de droit commun ; Rapport du 1^{er} octobre 2010 au 30 septembre 2011, adressé à la Chambre des députés par Marc Fischbach, médiateur.

2 Voir considérant 40 de la directive (UE) 2015/2302.

Article L. 225-17

En ce qui concerne les dispositions des paragraphes 1^{er} et 2 de l'article sous examen, relatives à la garantie contre l'insolvabilité et les obligations d'information pour les prestations de voyage liées et qui reprennent dans leurs grandes lignes les dispositions de l'article L. 225-15, le Conseil d'État réitère ses observations formulées à l'endroit de cet article.

Article L. 225-18

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 20 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-19

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 21 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-20

L'article sous rubrique transpose l'article 22 de la directive. Il y a lieu de remplacer l'expression „en vertu de la présente directive“ par „en vertu du présent chapitre“. L'article sous revue n'appelle pas d'autre observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-21

L'article sous rubrique transpose fidèlement l'article 23 de la directive. Il n'appelle pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Article L. 225-22

L'article sous rubrique transpose l'article 25 de la directive. Le Conseil d'État demande de remplacer le terme „consommateur“ par celui de „voyageur“, défini à l'article L. 225-2.

Article L. 225-23

L'article sous rubrique dispose que ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles L. 225-3 à L. 225-17 sont punis d'une amende de 251 à 25.000 euros. Or, les articles visés ne contiennent pas uniquement des obligations à respecter par les professionnels, mais déterminent également des droits des voyageurs qui ne sont en aucun cas répréhensibles. Le Conseil d'État rappelle aux auteurs qu'en vertu du principe de légalité des incriminations et des peines – tel que prévu à l'article 14 de la Constitution –, il est nécessaire de définir les infractions en termes suffisamment clairs. Ainsi, suivant la jurisprudence de la Cour constitutionnelle (arrêt n° 12/02 du 22 mars 2002), „le principe de la légalité de la peine entraîne la nécessité de définir les infractions en termes suffisamment clairs et précis pour en exclure l'arbitraire et permettre aux intéressés de mesurer exactement la nature et le type des agissements sanctionnables; que le principe de la spécification de l'incrimination est partant le corollaire de celui de la légalité de la peine consacrée par l'article 14 de la Constitution“. Or, en l'espèce, les auteurs définissent l'infraction de manière très générale et imprécise. Voilà pourquoi le Conseil d'État s'oppose formellement au libellé de l'alinéa 1^{er} de l'article sous rubrique.

Les autres dispositions n'appellent pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Articles 2 et 3

Sans observation.

*

OBSERVATIONS D'ORDRE LÉGISTIQUE

Observations générales

Lorsque le dispositif a pour seul objet d'opérer des modifications à plusieurs actes, il est exceptionnellement fait usage d'articles numérotés en chiffres romains (**Art. I^{er}**, **Art. II.**, **Art. III.**, ...). Chaque article regroupe alors l'ensemble des modifications qui se rapportent à un même acte.

Les points après les intitulés de chapitres, de sections et de sous-sections sont à omettre.

La subdivision de l'article se fait en alinéas, voire en paragraphes. Les paragraphes se distinguent par un chiffre cardinal arabe, placé entre parenthèses: (1), (2), ... Les subdivisions complémentaires en points, caractérisés par un numéro suivi d'un exposant „^o“ (1^o, 2^o, 3^o, ...), eux-mêmes éventuellement subdivisés en lettres minuscules suivies d'une parenthèse fermante (a), b), c), ...), sont utilisées pour caractériser des énumérations. Par ailleurs, les énumérations sont introduites par un deux-points. Chaque élément commence par une minuscule et se termine par un point-virgule, sauf le dernier qui se termine par un point. En procédant de cette manière, les renvois à l'intérieur du dispositif sont à adapter en conséquence.

Contrairement aux renvois à des lettres (par exemple: „lettres a) et b)“), la parenthèse fermante derrière le chiffre est à omettre lors des renvois à des points (par exemple: „points 1 et 2“).

Lorsqu'il est renvoyé à l'alinéa 1^{er} dans le corps du dispositif d'un article, il convient de systématiquement renvoyer à l'„alinéa 1^{er}“ et non pas au „premier alinéa“ ou à l'„alinéa 1“.

Les références aux dispositions figurant dans le dispositif se font en principe sans rappeler qu'il s'agit du „présent“ acte, article, paragraphe, alinéa ou groupement d'articles.

Il convient d'écrire „pour cent“ en toutes lettres.

Lorsqu'on se réfère à des articles ou paragraphes successifs en mentionnant uniquement le premier et le dernier de la série, tous les articles ou paragraphes de cette série sont automatiquement visés, y compris ceux qui ont été insérés par la suite. Point n'est donc besoin de les énumérer individuellement.

Intitulé

Le Conseil d'État signale que l'intitulé de la loi en projet laisse croire que le texte sous avis comporte des dispositions à caractère autonome. Ce procédé est à éviter et le Conseil d'État demande de recourir à l'intitulé suivant:

„Projet de loi portant modification du Code de la consommation, en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales“.

Article 1^{er}

Le Conseil d'État observe que dans le document parlementaire, l'indication du paragraphe 1^{er} a été supprimée. Il y a lieu d'écrire:

„**Art. L. 225-1.** (1) Le présent chapitre ...“

L'article L. 225-2 est à rédiger comme suit:

„**Art. L. 225-2.** Pour l'application du présent chapitre, on entend par:

„1^o „...“: ...;

2^o „...“: ...;

3^o „...“: ...;

[...].“

Par ailleurs, à l'article L. 225-2, point 1^o, lettre c), les auteurs renvoient à deux reprises à des directives européennes. Pour assurer la lisibilité et la cohérence de la réglementation interne et afin de ne pas obliger les personnes concernées à faire des recherches fastidieuses pour retrouver les dispositions nationales en cause, il y a lieu d'éviter dans le dispositif des textes législatifs et réglementaires tout renvoi à une directive européenne et de se référer à l'intitulé de la seule mesure nationale de transposition. À titre subsidiaire, l'intitulé de la directive 2006/126/CE est à compléter par le terme „(refonte)“.

Toujours à l'article L. 225-2, point 10^o, il y a lieu d'insérer le terme „modifiée“ entre la nature et la date de l'acte dont question, étant donné que celui-ci a déjà fait l'objet de modifications depuis son entrée en vigueur.

À l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, il convient d'ajouter une virgule pour écrire „₂ et dans le cas où“.

À l'article L. 225-4, paragraphe 2, il y a lieu d'écrire „article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre c)“. Par ailleurs, il faut supprimer la virgule à la deuxième phrase du paragraphe 1^{er} pour écrire:

„L'organisateur et le détaillant ...“.

À l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre g), il y a lieu de compléter l'intitulé du règlement (UE) n° 524/2013 par les termes „(règlement relatif au RLLC)“.

À l'article L. 225-11, paragraphe 6, alinéa 2, il faut lire „conformément au paragraphe 5, alinéa 3, du présent article“.

À l'article L. 225-11, paragraphe 6, alinéa 3, il convient d'écrire „aux alinéas 1^{er} et 2“.

À l'article L. 225-11, paragraphe 7, deuxième phrase, il y a lieu de lire „la législation de l'Union européenne“.

Article 2

En ce qui concerne le point 1°, il y a lieu de soulever que, lorsqu'il est fait référence à des qualificatifs tels que *bis*, *ter*, etc., ceux-ci sont à écrire en caractères italiques. Par ailleurs, à l'occasion d'insertions d'articles, le texte nouveau est précédé de l'indication du numéro correspondant qui est souligné, au lieu d'être mis en gras, pour mieux le distinguer du numéro des articles de l'acte modificatif.

L'observation relative aux qualificatifs rédigés en caractères italiques vaut également pour le point 2° de l'article sous avis.

Ainsi délibéré en séance plénière et adopté à l'unanimité des 21 votants, le 7 novembre 2017.

Le Secrétaire général,

Marc BESCH

Le Président,

Georges WIVENES

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7136/04

N° 7136⁴

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI

**relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées
et portant modification:**

- 1. du Code de la consommation;**
- 2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès
aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi
qu'à certaines professions libérales**

* * *

**AVIS DE LA COMMISSION NATIONALE POUR
LA PROTECTION DES DONNEES**

**sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal
précisant les informations standards à communiquer par le
professionnel conformément aux articles L. 225.3 et L. 225-17
paragraphe 2 du Code de la consommation**

(1.12.2017)

Conformément à l'article 32 paragraphe (3) lettre (e) de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après désignée « la loi modifiée du 2 août 2002 »), la Commission nationale pour la protection des données a notamment pour mission d'« être demandée en son avis. sur tous les projets ou propositions de loi portant création d'un traitement de même que sur toutes les mesures réglementaires ou administratives émises sur base de la présente loi ».

Par courrier du 2 mai 2017, Monsieur le Ministre de l'Économie a invité la Commission nationale à se prononcer sur les deux projets de texte suivants :

- le projet de loi n°7136 relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées et portant modification 1) du Code de la Consommation et 2) de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales (ci-après « le projet de loi »), d'une part ;
- un projet de règlement grand-ducal précisant les informations standards à communiquer par le professionnel conformément aux articles L.225-3 et L.225-17 paragraphe 2 du Code de la consommation (ci-après « le projet de règlement grand-ducal »), d'autre part.

Aux termes de son exposé des motifs, le projet de loi a pour objectif principal de transposer en droit national la directive 2015/2302 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.

La Commission nationale entend limiter ses observations aux dispositions du projet de loi ayant une répercussion sur le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel des personnes physiques.

I) S'agissant des données à caractère personnel traitées

De façon générale, la Commission nationale observe que les auteurs du projet de loi ont choisi de copier fidèlement les articles de la directive dans le Code de la consommation luxembourgeois en suivant le principe « toute la directive et rien que la directive ».

Conformément à l'article 26, paragraphe 2, et à l'article 49 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. A ce titre, l'enjeu de la directive 2015/2302 consiste à contribuer au bon fonctionnement de ce marché intérieur à l'égard des consommateurs et à atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs dans le secteur des voyages à forfait¹. Plus particulièrement, la directive renforce la protection du voyageur en établissant de nouvelles obligations précontractuelles d'information pour les professionnels (organisateur ou détaillant)².

Parmi ces obligations, il y a lieu de citer l'obligation pour les professionnels de communiquer au voyageur des informations liées au voyage par l'intermédiaire d'un formulaire standard dont le contenu est défini par le règlement grand-ducal sous-examen³. Afin que le voyageur puisse être en mesure de choisir en connaissance de cause parmi les différentes modalités de voyage proposées, la directive et le projet de loi obligent les professionnels à mentionner d'une manière claire, compréhensible et apparente si ce qu'ils proposent est considéré comme un forfait ou comme une prestation de voyage liée.

Dans ce contexte, les données des organisateurs (nom, adresse, coordonnées téléphoniques ou électroniques) ainsi que celles des entités chargées de la protection contre l'insolvabilité (garants financiers) doivent être mises à disposition des voyageurs. L'organisateur doit également fournir les données relatives au garant financier au Ministère de l'Economie. Ainsi, la CNPD observe que les nouvelles obligations créées par la directive 2015/2302 pourraient conduire à des traitements et à des transmissions de données à caractère personnel concernant les catégories de personnes susmentionnées dès lors qu'il s'agit de personnes physiques identifiées ou identifiables, étant entendu que les données relatives aux personnes morales ne sont pas protégées par la loi modifiée du 2 août 2002.

En ce qui concerne la transmission des données d'un professionnel à un autre dans le cadre des prestations de voyage liées⁴, le texte du projet de loi fait référence, comme la directive, au « *nom du voyageur* », à ses « *modalités de paiement* » et à son « *adresse électronique* ».

La Commission nationale n'a pas d'observations à formuler s'agissant de ces traitements. Sous réserve qu'il s'agisse de données à caractère personnel concernant des personnes physiques, la collecte et/ou la transmission aux voyageurs et/ou aux professionnels de ces données sont nécessaires et proportionnées par rapport aux finalités déterminées par la directive 2015/2302.

Ceci étant, la Commission nationale recommande aux auteurs du projet de loi d'inclure à la fin du texte une disposition spécifique qui oblige tant les professionnels concernés que les services compétents du Ministère de l'Economie (en tant que « point de contact ») à respecter les principes⁵ qui découlent de la loi modifiée du 2 août 2002 et, à partir du 25 mai 2018, du règlement (UE) 2016/679⁶. A noter que la directive 2015/2302, dans son considérant (49), précise que ladite directive ne doit pas porter atteinte aux règles sur la protection des données à caractère personnel énoncées dans la directive 95/46/CE précitée.

Par ailleurs, la Commission nationale tient à souligner qu'en cas de collecte et de traitement de données sensibles (par exemple des données de santé lorsqu'un organisateur sera amené à traiter les données de voyageurs à mobilité réduite ou nécessitant une assistance médicale spécifique, tel qu'il est prévu par l'article L.225-11 paragraphe (8) projeté du Code de la consommation), il est essentiel que les responsables du traitement visés par le projet de loi se conforment aux dispositions de l'article 6

1 La directive 2015/2302 introduit une nouvelle définition du consommateur « voyageur », élargit les définitions du « voyage à forfait » (voyages réservés en ligne comprenant diverses parties telles que le transport de personnes, l'hébergement en hôtel ou encore une location de voiture) et du « contrat de voyage à forfait » et introduit la notion de « prestation de voyage liée » (qui concerne la combinaison de plusieurs services de voyages vendus séparément).

2 Aux termes du projet de loi, l'organisateur est celui qui produit le voyage (tour opérateur) et le détaillant est le professionnel qui vend ledit voyage (l'agence de voyage par exemple).

3 Le projet de règlement grand-ducal sous examen reprend les formulaire d'information figurant en annexe de la directive 2015/2302

4 V. p. ex. Art. L.225-2, paragraphe (2), lettre (b), (v) du projet de loi

5 Principes relatifs à la légitimation des traitements de données et à la qualité des données, aux droits des personnes concernées, à la confidentialité et la sécurité des traitements, aux transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers, etc.

6 Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

de la loi modifiée du 2 août 2002 et, à partir du 25 mai 2018, aux dispositions de l'article 9 du règlement (UE) 2016/679.

La CNPD souligne également, qu'en cas de transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers, il importe que les responsables du traitement visés par le projet de loi se conforment aux dispositions des articles 18 et 19 de la loi modifiée du 2 août 2002 et, à partir du 25 mai 2018, aux dispositions des articles 44 à 49 du règlement (UE) 2016/679.

II) S'agissant des données échangées dans le cadre de la coopération

La Commission nationale note que le voyageur bénéficiera d'une garantie étendue contre l'insolvabilité de professionnels du voyage y compris si ceux-ci ne sont pas établis dans un Etat membre de l'Union européenne. Dans ce contexte, la directive prévoit un système de reconnaissance mutuelle des garanties financières et de coopération entre les Etats membres. Les Etats membres sont ainsi tenus de désigner des points de contact pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs qui y exercent leur activité. Ces points de contact mettent à la disposition les uns aux autres toutes les informations nécessaires sur les exigences contre l'insolvabilité au niveau national et sur l'identité de l'entité ou des entités chargées des organisateurs établis sur leur territoire. En outre, ces points de contact s'accordent mutuellement l'accès à tout registre disponible des organisateurs qui se conforment à leurs obligations de protection contre l'insolvabilité.

Dans le cadre de cette coopération, les seules données qui seront susceptibles d'être traitées seront l'identité des personnes physiques (et morales) établies au Luxembourg offrant des voyages à forfait et des prestations de voyage liées et qui ont contracté une garantie financière ainsi que les coordonnées (numéro de téléphone, adresse, adresse électronique, etc.) des entités chargées de la protection contre l'insolvabilité (garants financiers).

La CNPD observe que cette coopération entre autorités compétentes, qui tend à garantir le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs, est expressément prévue par le règlement européen (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs. Elle rappelle que les échanges d'informations intervenant dans le cadre de cette coopération doivent respecter les garanties⁷ de sécurité et de confidentialité qui s'imposent à tout traitement de données à caractère personnel, comme le souligne d'ailleurs le considérant (9) du règlement n° 2006/2004⁸.

Pour le surplus, la Commission nationale n'a pas d'autres observations à formuler.

Ainsi décidé à Esch-sur-Alzette en date du 1^{er} décembre 2017.

La Commission nationale pour la protection des données

Tine A. LARSEN
Présidente

Thierry LALLEMANG
Membre effectif

Christophe BUSCHMANN
Membre effectif

⁷ Notamment les articles 23 et 23 de la loi modifiée du 2 août 2002 et, à partir du 25 mai 2018, l'article 32 du règlement 2016/679.

⁸ cf. Considérant (9) du règlement (CE) 2006/2004 selon lequel: « Pour faire en sorte que les entêtes ne soient pas compromises ou que la réputation des vendeurs ou des fournisseurs ne soit pas injustement entachée, les informations échangées entre les autorités compétentes devraient bénéficier des garanties de confidentialité et de secret professionnel les plus rigoureuses. La directive 95/46/CE (...) et le règlement (CE) no 45/2001 (...) devraient s'appliquer dans le contexte du présent règlement ».

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7136/05

N° 7136⁵

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

* * *

SOMMAIRE:

	<i>page</i>
<i>Amendement adopté par la Commission de l'Economie</i>	
1) Dépêche du Vice-Président de la Chambre des Députés au Président du Conseil d'Etat.....	1
2) Texte coordonné.....	5

*

**DEPECHE DU VICE-PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES
AU PRESIDENT DU CONSEIL D'ETAT**

Monsieur le Président,

Me référant à l'article 32 (2) de la loi du 16 juin 2017 sur l'organisation du Conseil d'Etat, j'ai l'honneur de vous soumettre ci-après des amendements au projet de loi sous rubrique.

Le texte coordonné joint à la présente indique chacune des modifications apportées au dispositif amendé, qui est soumis pour avis complémentaire au Conseil d'Etat (ajouts soulignés, suppressions barrées doublement).

Remarques préliminaires

La Commission de l'Economie a fait siennes les observations légistiques exprimées dans l'avis du Conseil d'Etat. Les modifications afférentes ne seront pas commentées.

Concernant le délai de prescription d'application pour l'introduction des réclamations au titre de l'article L. 225-12 du texte gouvernemental, le Conseil d'Etat considère le délai de droit commun prévu comme trop long et suggère de le réduire et renvoie à une recommandation afférente de l'Ombudsman. Cette observation a suscité une discussion au sein de la Commission de l'Economie qui est parvenue à la conclusion que l'avis du Conseil d'Etat indique ici une problématique qui se pose de manière générale dans le domaine du droit de la consommation.

Partant, la Commission de l'Economie déconseille vivement de compliquer davantage les règles en la matière par l'instauration d'un délai de prescription extinctive particulier, limité aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Afin de ne pas retarder inutilement la transposition de la directive à l'origine du présent projet de loi, la Commission de l'Economie recommande d'engager en dehors de ce cadre une réflexion avec les acteurs concernés sur l'utilité et les conséquences d'une telle réduction des délais de prescription en vigueur.

Texte des amendements

Article 1^{er}

Article L. 225-2, point 1^o, lettre c)

Libellé proposé :

« 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, lettre c), de la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire~~ 76 de l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques; »

Commentaire :

L'article L. 225-2 regroupe les définitions de notions clefs nécessaires à une compréhension correcte du futur chapitre 5 du titre 2 du livre 2 du Code de la consommation.

Dans son avis, le Conseil d'Etat demande, en ce qui concerne la lettre c) de la première définition, qu'il soit fait référence non aux textes communautaires, mais aux lois et règlements d'exécution ayant transposé ces directives.

La Commission de l'Economie note que ladite partie de l'énumération proposée par cette définition se réfère à deux directives.

Compte tenu de la spécificité de la référence faite par la directive à transposer à la directive 2007/46/CE, la Commission de l'Economie a, exceptionnellement, préféré maintenir la référence directe à cette directive, qui a été transposée en l'intégrant au règlement grand-ducal modifié du 3 février 1998 portant exécution de Directives des C.E. relatives à la réception des véhicules à moteur et de leurs remorques ainsi que des tracteurs agricoles et forestiers à roues, lors de sa modification par le règlement grand-ducal du 6 juin 2008 le complétant (transposition par référence).

Pour ce qui est de la deuxième référence faite à un texte européen, la Commission de l'Economie laisse à l'appréciation du Conseil d'Etat si la simple référence à un permis de conduire de catégorie A ne serait pas suffisante, de sorte à omettre toute citation de base légale particulière, puisque à cet endroit la référence devrait être faite à l'article 76 de l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques. D'un point de vue légistique cette solution semble inappropriée, vu que la future loi se référera ainsi à une définition contenue dans un arrêté grand-ducal.

Article L. 225-9, paragraphe 3, lettre c)

Libellé proposé :

« (3) L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable:

- a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu, en application du paragraphe 4, de leurs répercussions sur le prix du forfait;
- b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé à la lettre b), ~~conformément au droit national applicable~~; et
- d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix. »

Commentaire :

Dans son avis, le Conseil d'Etat souhaite voir indiqué à la lettre c) de l'énumération proposée par le paragraphe 3 de l'article L. 225-9, les dispositions nationales concrètement visées.

Jugeant la tournure rédactionnelle à l'origine des interrogations du Conseil d'Etat comme superflue, car exprimant une évidence, la Commission de l'Economie a supprimé la partie de phrase « conformément au droit national applicable ».

Article L. 225-15, paragraphe 2

Libellé proposé :

« (2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l'acompte et du solde et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

L'organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit au ministre ayant l'Economie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes:

- a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c);
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant;
- c) l'étendue de la couverture visée au paragraphe 1^{er}.

L'identité de l'organisateur complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 1^{er}, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres Etats membres.

L'organisateur notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont déterminées par règlement grand-ducal. »

Commentaire :

La Commission de l'Economie a fait droit à la demande du Conseil d'Etat « de préciser la procédure de notification et, afin que les informations publiées puissent être tenues à jour, d'y prévoir également le cas d'une modification des paramètres à la base des informations à transmettre au ministre compétent, par exemple « suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits ». ».

La Commission de l'Economie estime toutefois que même en l'absence d'un règlement grand-ducal, les dispositions de la future loi sont suffisamment précises pour savoir quelles informations sont à fournir lors d'une notification. L'avantage d'un règlement grand-ducal se limitera à proposer une liste des documents requis.

Pour ce qui est d'une notification obligatoire « suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits », la Commission de l'Economie la juge difficile à mettre en œuvre. Suite à un tel changement, une notification semble seulement nécessaire lorsqu'elle a un impact sur l'étendue de la couverture. La Commission de l'Economie estime cependant qu'il appartient aux garants d'évaluer en continu le risque et d'adapter les montants en conséquence. Si une modification a lieu, alors une nouvelle notification est bien évidemment requise.

Article L. 225-17, paragraphe 2

Libellé proposé :

« (2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les prestations de voyages liées visées au paragraphe 1^{er}.

Le professionnel fournit au ministre ayant l'Economie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes:

- a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c);
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant;
- c) l'étendue de la couverture de la garantie visée au paragraphe 1^{er}.

L'identité du professionnel complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 1^{er}, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres Etats membres.

Le professionnel notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont déterminées par règlement grand-ducal. »

Commentaire :

L'amendement apporté au niveau de l'article L. 225-15 devant se refléter au niveau de l'article L. 225-17, la Commission de l'Economie y a ajouté deux alinéas similaires.

Article L. 225-23

Libellé proposé :

« ~~Art. L. 225-23. Sont punis~~ (1) Sera puni d'une amende de 251 à ~~25.000~~ 15.000 euros ~~ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles L. 225-3 à L. 225-17 :~~

- 1° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle de l'article L. 225-3, paragraphes 1^{er} et 2;
- 2° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1^{er};
- 3° l'organisateur qui n'aura pas remis au voyageur en temps utile avant le début du forfait les documents et informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 5;
- 4° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information de l'article L. 225-9, paragraphe 3;
- 5° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle des articles L. 225-3, paragraphe 1^{er};
- 6° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1^{er}.

(2) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros :

- 1° l'organisateur qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} et paragraphe 3, alinéa 2, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2;
- 2° l'organisateur qui n'a pas apporté une aide appropriée au voyageur en difficulté conformément à l'article L. 225-14;
- 3° l'organisateur qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-15 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Est puni de la même peine, l'organisateur qui fournit des informations incomplètes ou fausses;
- 4° le détaillant qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2;
- 5° le professionnel visé par l'article L. 225-5, paragraphe 3, qui n'a pas informé l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait;
- 6° le professionnel qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Est puni de la même peine, le professionnel qui fournit des informations incomplètes ou fausses.

(3) Tout manquement aux dispositions des articles L. 225-9, paragraphe 2, alinéa 1^{er}, lettre b) et paragraphe 5, L. 225-10, paragraphes 1^{er}, 2 et 4, L. 225-11 paragraphe 6, encadrant les conditions d'exercice du droit de résiliation reconnu au voyageur, ainsi que ses effets, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

(4) Sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne respecte pas les obligations de l'article L. 225-11, paragraphe 6.

Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne fournit pas les garanties requises par les articles L. 225-15 ou L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues aux mêmes articles. Est puni de la même peine, le détaillant qui fournit des informations incomplètes ou fausses. »

Commentaire :

C'est à juste titre que le Conseil d'Etat s'oppose de manière formelle à la teneur tout à fait générale de l'article sous rubrique. En effet, compte tenu de l'article 14 de la Constitution, les infractions à sanctionner sont à prévoir avec précision afin, d'une part, d'exclure tout arbitraire et, d'autre part, de permettre aux administrés de savoir exactement quelles actions sont répréhensibles.

Afin de faire droit à ces exigences constitutionnelles, la Commission de l'Economie a proposé une réécriture complète de cet article, de sorte à énumérer avec précision les manquements et actes sanctionnables, tout en s'alignant, dans la mesure du possible, sur les amendes introduites au Code de la consommation par l'article 8 de la loi du 6 novembre 2017 portant modification du Code de la consommation¹.

*

Copie de la présente est envoyée pour information à Monsieur Xavier Bettel, Premier Ministre, Ministre d'Etat, à Monsieur Etienne Schneider, Ministre de l'Economie ainsi qu'à Monsieur Fernand Etgen, Ministre aux Relations avec le Parlement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération très distinguée.

*Le Vice-Président de la Chambre
des Députés,*

Laurent MOSAR

*

TEXTE COORDONNE

PROJET DE LOI

~~relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées
et portant modification:~~

~~1^{er}~~ du Code de la consommation, en ce qui concerne les voyages
à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant

~~2^e~~ de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès
aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi
qu'à certains professions libérales

Art. 1^{er}. Le Code de la consommation est modifié comme suit:

1° Le livre 2, titre 2, chapitre 5 du Code de la consommation prend la teneur suivante:

„Chapitre 5 – Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Section 1 – Champ d'application et définitions

Sous-section 1 – Champ d'application

Art. L. 225-1. (1) Le présent chapitre s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

(2) Le présent chapitre ne s'applique pas:

- a) aux forfaits et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;
- b) aux forfaits 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;
- c) aux forfaits et aux prestations de voyage liées 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.

¹ Voir dossier parlementaire n° 7147

Sous-section 2 – Définitions

Art. L. 225-2. ~~Au sens~~ Pour l'application du présent chapitre, on entend par:

- ~~1~~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, lettre c), de la directive 2006/126/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 décembre 2006 relative au permis de conduire~~ 76 de l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques;
 - d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des lettres a), b) ou c);
- ~~2~~²° „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 des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:
 - (i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer;
 - (ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total;
 - (iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de „forfait“ ou sous une dénomination similaire;
 - (iv) 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
 - (v) 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 24 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 point 1), lettre a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services:
- a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, 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 point 1), lettre a), b) ou c) a commencé;
- ~~3~~³° „contrat de voyage à forfait“: un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le forfait;
- ~~4~~⁴° „début du forfait“, le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le forfait;
- ~~5~~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 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 les voyageurs; 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 24 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 point 1), lettre a), b) ou c) et un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre 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 et 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~~⁶ „voyageur“: toute personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu;
- ~~7~~⁷ „professionnel“: toute personne telle que définie à l'article L. 010-1, point 2), agissant en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage;
- ~~8~~⁸ „organisateur“: un professionnel qui élabore des forfaits 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 point 2), lettre b), point v);
- ~~9~~⁹ „détaillant“: un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur;
- ~~10~~¹⁰ „établissement“: l'établissement défini à l'article 2, lettre f), de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur;
- ~~11~~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 aisément à l'avenir 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~~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~~¹³ „non-conformité“: l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un forfait;
- ~~14~~¹⁴ „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;
- ~~15~~¹⁵ „rapatriement“: le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties contractantes.

Section 2 – Obligations d'informations et contenu du contrat de voyage à forfait

Sous-section 1 – Informations précontractuelles

Art. L. 225-3. (1) L'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations au moyen du formulaire standard déterminé par règlement grand-ducal, et dans le cas où elles s'appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après:

- a) les caractéristiques principales des services de voyage:
 - (i) la ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises;

- (ii) 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;
 - (iii) 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;
 - (iv) les repas fournis;
 - (v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait;
 - (vi) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe;
 - (vii) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis; et
 - (viii) 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;
- b) la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;
 - c) le prix total du 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;
 - d) 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;
 - e) le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l'article L. 225-10, paragraphe 3, lettre a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;
 - f) 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;
 - g) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du 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 L. 225-10, paragraphe 1^{er};
 - h) 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, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant au formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal, et les informations qui sont énumérées au premier alinéa, lettres a) à h).

(2) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, point 2), lettre b), point v), 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 ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), ~~du présent article~~ dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations standard au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal.

(3) Les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Sous-section 2 – Caractère contraignant des informations précontractuelles
et conclusion du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-4. (1) Les informations communiquées au voyageur conformément à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, ~~premier~~ alinéa 1^{er}, lettres a), c), d), e) et g), font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur et, 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.

(2) Si l'organisateur et le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, ~~point~~ lettre c), avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

Sous-section 3 – Contenu du contrat de voyage à forfait, documents
à fournir avant le début du forfait et charge de la preuve

Art. L. 225-5. (1) Les contrats de voyage à forfait sont formulés en termes clairs et compréhensibles. S'ils revêtent la forme écrite, ils ~~sont~~ doivent être 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 a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article L. 222-1, alinéa 1^{er}, point 2), 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.

(2) Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), et les informations suivantes:

- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;
- b) une mention indiquant que l'organisateur est:
 - (i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 225-11; et
 - (ii) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 225-14;
- c) 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;
- d) 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 forfait;
- e) une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article L. 225-11, paragraphe 2;
- f) 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;
- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après REL) conformément au livre IV du Code de la consommation 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 (règlement relatif au RLLC);
- h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 225-7.

(3) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, alinéa 1^{er}, point 2), lettre b), point v), 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 forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées au paragraphe 2, lettres a) à h).

(4) Les informations visées aux paragraphes 2 et 3 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

(5) En temps utile avant le début du 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.

Art. L. 225-6. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information ~~conformément à la présente section~~ incombe au professionnel.

*Section 3 – Modification du contrat de voyage à forfait
avant le début du forfait*

*Sous-section 1 – Cession du contrat de voyage à forfait
à un autre voyageur*

Art. L. 225-7. (1) Un voyageur a le droit, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, de 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 forfait est, en tout état de cause, considéré comme raisonnable.

(2) 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.

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

Sous-section 2 – Modification du prix

Art. L. 225-8. (1) 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 du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

- a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie;
- b) 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 forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
- c) des taux de change en rapport avec le forfait.

(2) Si la majoration du prix visée au paragraphe 1^{er} ~~du présent article~~ dépasse 8% pour cent du prix total du forfait, l'article L. 225-9, paragraphes 2 à 5, s'applique.

(3) 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 forfait.

(4) 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 au paragraphe 1^{er}, lettres a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du forfait.

(5) 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.

Sous-section 3 – Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-9. (1) L'organisateur ne peut, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément à l'article L. 225-8, à moins que:

- a) l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat;
- b) la modification ne soit mineure; et
- c) l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

(2) Si, avant le début du 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 L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8% pour cent conformément à l'article L. 225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée; ou
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

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

(3) L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable:

- a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu, en application du paragraphe 4, de leurs répercussions sur le prix du forfait;
- b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé à la lettre b), ~~conformément au droit national applicable~~; et
- d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

(4) Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, ou le forfait de substitution visé au paragraphe 2, alinéa 2, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

(5) Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, lettre b), ~~du présent article~~ 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. L'article ~~L. 225-11~~ L. 225-12, paragraphes 2, 3, 4, et 5 ~~et 6~~, s'applique.

Sous-section 4 – Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait

Art. L. 225-10. (1) Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait ~~en vertu du~~

~~présent paragraphe~~, 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 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 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.

(2) Nonobstant le paragraphe 1^{er}, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du 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 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 paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

(3) L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si:

- a) le nombre de personnes inscrites pour le 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:
 - (i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
 - (ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
 - (iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours; ou
- b) l'organisateur 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 forfait.

(4) L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1^{er}, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces 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.

Section 4 – Exécution du forfait

Sous-section 1 – Responsabilité de l'exécution du forfait

Art. L. 225-11. (1) 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.

(2) 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.

(3) 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:

- a) est impossible; ou
- b) 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 à l'alinéa 1^{er}, lettre a) ou b), ~~du présent paragraphe~~, l'article L. 225-12 s'applique.

(4) Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe 3, 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.

(5) 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 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 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.

(6) Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un 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 à l'article L. 225-12, une réduction de prix, un dédommagement ou les deux.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au paragraphe 5, ~~troisième alinéa 3, du présent article~~, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix, à un dédommagement ou les deux, conformément à l'article L. 225-12, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

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

(7) 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.

(8) La limitation des coûts prévue au paragraphe 7 ~~du présent article~~ ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, lettre 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 et 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 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du paragraphe 7 ~~du présent article~~ si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

Sous-section 2 – Réduction de prix et dédommagement

Art. L. 225-12. (1) 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.

(2) 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.

(3) Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est:

- a) imputable au voyageur;
- b) imputable 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
- c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

(4) 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 forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. 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 forfait.

(5) Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par le présent chapitre ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre 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, du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, 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, 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, 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 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre du présent chapitre et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu du présent chapitre 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.

Sous-section 3 – Possibilité de prendre contact avec l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant

Art. L. 225-13. Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du forfait au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

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 au premier alinéa est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

Sous-section 4 – Obligation d'apporter une aide

Art. L. 225-14. L'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article L. 225-11, paragraphe 7, notamment:

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; et
- b) en aidant le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

Section 5 – Protection contre l’insolvabilité

Sous-section 1 – Effectivité et champ d’application
de la protection contre l’insolvabilité

Art. L. 225-15. (1) L’organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l’insolvabilité de l’organisateur. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du forfait peut être proposée.

Le paragraphe 1^{er} s’applique également à l’organisateur qui n’est pas établi dans un Etat membre de l’Union européenne mais qui vend ou offre à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirige par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l’acompte et du solde et l’exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d’insolvabilité de l’organisateur.

L’organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit au ministre ayant l’Economie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes:

- a) les informations visées à l’article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c);
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant;
- c) l’étendue de la couverture visée au paragraphe 1^{er}.

L’identité de l’organisateur complétée par les informations visées à l’alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L’information visée à l’alinéa 1^{er}, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d’autres Etats membres.

L’organisateur notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l’alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont déterminées par règlement grand-ducal.

(3) La protection contre l’insolvabilité de l’organisateur 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.

(4) Lorsque l’exécution du forfait est affectée par l’insolvabilité de l’organisateur, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l’hébergement avant le rapatriement.

(5) 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.

Sous-section 2 – Reconnaissance mutuelle de la protection
contre l’insolvabilité et coopération administrative

Art. L. 225-16. (1) Toute protection contre l’insolvabilité qu’un organisateur fournit conformément aux mesures de l’Etat membre où il est établi est considérée conforme aux obligations de l’article L. 225-15 et L. 225-17.

(2) Le ministre ayant l’Economie dans ses attributions est le point de contact central pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des professionnels.

(3) Le ministre ayant l’Economie dans ses attributions met à la disposition des autres points de contact toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national en matière de protection contre l’insolvabilité.

Le ministre ayant l’Economie dans ses attributions répond aux demandes des autres Etats membres 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.

(4) En cas de doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur établi dans un autre Etat membre, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions peut demander des éclaircissements à l'Etat membre d'établissement de cet organisateur.

Sous-section 3 – Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées

Art. L. 225-17. (1) Les professionnels établis au Grand-Duché de Luxembourg et 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 l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs.

Le paragraphe 1^{er} s'applique également aux professionnels facilitant les prestations de voyage qui ne sont pas établis dans un Etat membre de l'Union européenne mais qui vendent ou offrent à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les prestations de voyages liées visées au paragraphe 1^{er}.

Le professionnel fournit au ministre ayant l'Economie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes:

- a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c);
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant;
- c) l'étendue de la couverture de la garantie visée au paragraphe 1^{er}.

L'identité du professionnel complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 1^{er}, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres Etats membres.

Le professionnel notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont déterminées par règlement grand-ducal.

(3) Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, 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 un Etat membre, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur:

- a) ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre du présent chapitre et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service; et
- b) bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément au paragraphe 1^{er}.

Afin de se conformer au présent paragraphe, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires dudit règlement grand-ducal, il fournit les informations qui y figurent.

(4) Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux paragraphes 1^{er} et 3 ~~du présent article~~, les droits et obligations prévus aux articles L. 225-7 et L. 225-10 et à la section 4 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

(5) 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.

Section 6 – Dispositions spécifiques et sanctions

Sous-section 1 – Obligations spécifiques du détaillant
lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace
économique européen

Art. L. 225-18. Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi au Grand-Duché de Luxembourg est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu de la section 4 et des articles L. 225-15 et L. 225-17, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdites dispositions.

Sous-section 2 – Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Art. L. 225-19. Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable. Si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou 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.

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.

Sous-section 3 – Droit à réparation

Art. L. 225-20. Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article L. 225-18, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu ~~de la présente directive~~ du présent chapitre, l'organisateur ou le détaillant peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

Sous-section 4 – Dispositions impératives

Art. L. 225-21. (1) La déclaration d'un organisateur de 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 toute 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 le présent chapitre.

(2) Les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits qui leur sont conférés par le présent chapitre.

(3) Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par le présent chapitre, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application du présent chapitre ne sont pas opposables au voyageur.

Sous-section 5 – Sanctions

Art. L. 225-22. Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles visées par le présent chapitre peut entraîner la nullité du contrat de voyage à forfait. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le ~~consommateur~~ voyageur.

Art. L. 225-23. ~~Sont punis~~ (1) Sera puni d'une amende de 251 à ~~25.000~~ 15.000 euros ~~ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles L. 225-3 à L. 225-17 :~~

1° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle de l'article L. 225-3, paragraphes 1^{er} et 2;

2° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1^{er};

3° l'organisateur qui n'aura pas remis au voyageur en temps utile avant le début du forfait les documents et informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 5;

4° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information de l'article L. 225-9, paragraphe 3;

5° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle des articles L. 225-3, paragraphe 1^{er};

6° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1^{er}.

(2) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros :

1° l'organisateur qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} et paragraphe 3, alinéa 2, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2;

2° l'organisateur qui n'a pas apporté une aide appropriée au voyageur en difficulté conformément à l'article L. 225-14;

3° l'organisateur qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-15 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Est puni de la même peine, l'organisateur qui fournit des informations incomplètes ou fausses;

4° le détaillant qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2;

5° le professionnel visé par l'article L. 225-5, paragraphe 3, qui n'a pas informé l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait;

6° le professionnel qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Est puni de la même peine, le professionnel qui fournit des informations incomplètes ou fausses.

(3) Tout manquement aux dispositions des articles L. 225-9, paragraphe 2, alinéa 1^{er}, lettre b) et paragraphe 5, L. 225-10, paragraphes 1^{er}, 2 et 4, L. 225-11 paragraphe 6, encadrant les conditions d'exercice du droit de résiliation reconnu au voyageur, ainsi que ses effets, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

(4) Sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne respecte pas les obligations de l'article L. 225-11, paragraphe 6.

Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne fournit pas les garanties requises par les articles L. 225-15 ou L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues aux mêmes articles. Est puni de la même peine, le détaillant qui fournit des informations incomplètes ou fausses."

2° A l'article L. 122-8 du Code de la consommation est inséré un nouveau paragraphe 3 libellé comme suit:

„(3) Le professionnel qui fait naître par la conception ou la présentation de la communication, l'impression que le consommateur a gagné un lot, doit fournir ce lot au consommateur.“

3° A l'article L. 320-7, alinéa 1^{er}, du Code de la consommation, la référence aux articles „L. 225-1 à L. 225-20“ est remplacée par la référence aux articles „L. 225-1 à L. 225-21“.

Art. 2II. La loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales est modifiée comme suit:

1° A la suite de l'article 4, est inséré un article *4bis*, libellé comme suit:

„**Art. 4bis.** Le dirigeant d'une entreprise dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, à organiser des voyages à forfait au sens de l'article L. 225-2, point 7) ou à proposer des prestations de voyage liées au sens de l'article L. 225-2, point 5) du Code de la consommation s'assure que l'entreprise dispose à tout moment de la garantie visée à l'article L. 225-15 et à l'article L. 225-17 du Code de la consommation.“

2° L'article 6, paragraphe 4, est complété par une lettre f), libellée comme suit:

„f) tout manquement à l'obligation de l'article *4bis*.“

Art. 3III. La présente loi entre en vigueur le 1^{er} juillet 2018.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7136/06

N° 7136⁶**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(27.2.2018)

Le projet de loi n°7136 a pour objet de transposer dans la législation nationale la directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées¹ (ci-après la « Directive 2015/2302 »).

Les amendements parlementaires sous avis font suite aux observations et aux oppositions formelles que le Conseil d'Etat avait formulées dans son avis en date du 7 novembre 2017.

Les présents amendements parlementaires font notamment droit aux observations d'ordre textuel et/ou légistique formulées par le Conseil d'Etat.

Conformément aux recommandations du Conseil d'Etat, les présents amendements parlementaires précisent également la procédure de notification relative au certificat établi par le garant que l'organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg devra transmettre au ministre ayant l'Economie dans ses attributions².

Ce certificat devra contenir un certain nombre d'informations³ relatives au garant fournissant la garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom au profit de l'organisateur dans l'hypothèse où les services concernés ne seraient pas exécutés en raison de l'insolvabilité de ce dernier.

Les présents amendements précisent également que toute modification des informations relatives à cette garantie, dont notamment l'étendue de cette couverture, devra faire l'objet d'un nouveau certificat transmis au ministère.

En outre, conformément au principe de légalité des incriminations et des peines prévu à l'article 14 de la Constitution, les présents amendements parlementaires définissent avec plus de précision les infractions prévues par le projet de loi n°7136 ainsi que les peines y attachées afin de permettre aux intéressés de mesurer exactement la nature et le type d'agissements sanctionnables, ce que la Chambre de Commerce approuve.

Si la Chambre de Commerce n'a pas de commentaires à formuler quant aux présents amendements parlementaires, elle profite de la présente occasion pour réitérer l'ensemble des remarques qu'elle avait formulées dans le cadre de son précédent avis en date du 13 juillet 2017. Ainsi, si le projet de loi

1 Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, 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.

2 Article L. 225-15 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation.

3 Aux termes de l'article L. 225-15 paragraphe 2 projeté du Code de la consommation ces informations sont: a) le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter cette entité, c) l'étendu de la couverture de la garantie.

n°7136 procède dans l'ensemble à une transposition à la lettre de la Directive 2015/2302, elle rappelle néanmoins ses inquiétudes quant aux termes et notions particulièrement vagues et subjectifs y employés, susceptibles d'engendrer de nombreuses difficultés pratiques et divergences d'interprétation.

Dans un souci de sécurité juridique tant des consommateurs que des professionnels concernés, la Chambre de Commerce estime par conséquent nécessaire que le législateur national apporte un certain nombre de précisions aux concepts parfois totalement abstraits prévus par la Directive 2015/2302.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce est en mesure d'approuver les amendements parlementaires sous avis.

7136/07

N° 7136⁷

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DU CONSEIL D'ETAT

(6.3.2018)

Par dépêche du 11 janvier 2018, le président de la Chambre des députés a soumis à l'avis du Conseil d'État une série d'amendements au projet de loi sous rubrique, adoptés par la Commission de l'économie.

Au texte desdits amendements étaient joints des remarques préliminaires, un commentaire pour chacun des amendements ainsi qu'un texte coordonné du projet de loi sous avis intégrant les amendements parlementaires.

L'avis complémentaire de la Chambre de commerce a été communiqué au Conseil d'État par dépêche du 2 mars 2018.

*

EXAMEN DES AMENDEMENTS

Amendement à l'article L. 225-2, point 1°, lettre c)

Dans son avis du 7 novembre 2017, le Conseil d'État avait demandé de se référer aux lois de transposition nationales des directives citées et à leurs règlements d'exécution. La commission parlementaire expose que, compte tenu de la spécificité de la référence faite à la directive 2007/46/CE, elle a, exceptionnellement, préféré maintenir la référence à cette directive, étant donné qu'elle a été transposée en droit national par le règlement grand-ducal du 6 juin 2008 complétant le règlement grand-ducal modifié du 3 février 1998 portant exécution de Directives des C.E. relatives à la réception des véhicules à moteur et de leurs remorques ainsi que des tracteurs agricoles et forestiers à roues. Ce règlement grand-ducal a été pris en exécution de l'article 2, paragraphe 4, de la loi modifiée du 14 février 1955 concernant la réglementation de la circulation sur toutes les voies publiques. Étant donné que la transposition s'était faite selon la méthode de la transposition par référence, le Conseil d'État approuve le choix de la commission parlementaire.

Pour ce qui est du renvoi à la directive 2006/126/CE, et au vu des explications de la commission parlementaire, le Conseil d'État propose d'omettre toute référence au fondement légal et de se limiter à la simple référence à un permis de conduire de catégorie A. Il note au passage qu'il devrait s'opposer formellement à un renvoi à une norme hiérarchiquement inférieure telle que proposée comme alternative par la commission parlementaire. Il demande dès lors d'écrire :

« c) la location de voitures, d'autres véhicules (...) dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A. »

Amendement à l'article L. 225-9, paragraphe 3, lettre c)

Sans observation.

Amendement à l'article L. 225-15, paragraphe 2

Dans son avis du 7 novembre 2017, le Conseil d'État avait demandé de préciser la procédure de notification et, afin que les informations publiées puissent être tenues à jour, d'y prévoir également le cas d'une modification des paramètres à la base des informations à transmettre au ministre compétent, par exemple « suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits »¹. Le Conseil d'État insiste à ce que le dernier alinéa de la lettre c) du paragraphe 2 de l'article L. 225-15 soit formulé comme suit :

« Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont précisées par règlement grand-ducal ».

Amendement à l'article L. 225-17, paragraphe 2

Le Conseil d'État renvoie à son observation sous l'amendement qui précède.

Amendement à l'article L. 225-23

Dans son avis du 7 novembre 2017, le Conseil d'État s'était formellement opposé au texte initial de l'article L. 225-23 sur le fondement du principe de légalité des incriminations et des peines tel que prévu à l'article 14 de la Constitution.

En l'occurrence, la commission parlementaire propose une réécriture complète de l'article en question. L'opposition formelle peut donc être levée. Le Conseil d'État demande cependant de supprimer, au paragraphe 3, la partie de phrase « , encadrant les conditions d'exercice du droit de résiliation reconnu au voyageur, ainsi que ses effets, » qui risque de soulever des questions quant à la portée juridique de la disposition.

*

OBSERVATIONS D'ORDRE LEGISTIQUE

Amendement à l'article L. 225-15, paragraphe 2

À l'alinéa 3, il convient de corriger le renvoi pour se référer à la deuxième phrase à « l'alinéa 2, lettre c) (...) ».

Amendement à l'article L. 225-17, paragraphe 2

Comme indiqué ci-avant, il convient de corriger à l'alinéa 3 le renvoi pour se référer à la deuxième phrase à « l'alinéa 2, lettre c) (...) ».

Amendement à l'article L. 225-23

Pour des raisons de cohérence, il y a lieu de remplacer à l'article L. 225-23, paragraphe 2, points 3° et 6°, et paragraphe 4, alinéa 2, les termes « Est puni » par les termes « Sera puni ».

Ainsi délibéré en séance plénière et adopté à l'unanimité des 19 votants, le 6 mars 2018.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président,
Georges WIVENES

¹ Voir considérant 40 de la directive (UE) 2015/2302.

7136/08

N° 7136⁸

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

* * *

**AVIS COMPLEMENTAIRE DE L'UNION LUXEMBOURGEOISE
DES CONSOMMATEURS**

**DEPECHE DU CHARGE DE DIRECTION DE
L'UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS
AU MINISTRE DE L'ECONOMIE**

(14.3.2018)

Monsieur le Ministre,

En réponse à votre lettre du 15 janvier 2018, je me permets de renvoyer à l'avis de l'ULC du 30 mai 2017 et plus particulièrement aux demandes et critiques qui en ressortent.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Guy GOEDERT

Administrateur – Chargé de direction

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7136/09

N° 7136⁹**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

* * *

RAPPORT DE LA COMMISSION DE L'ECONOMIE

(22.3.2018)

La Commission se compose de : M. Franz FAYOT, Président ; Mme Tess BURTON, Rapporteur ; Mme Diane ADEHM, M. Gérard ANZIA, M. André BAULER, Mme Simone BEISSEL, M. Félix EISCHEN, Mme Joëlle ELVINGER, M. Léon GLODEN, M. Claude HAAGEN, Mme Françoise HETTO-GAASCH, M. Laurent MOSAR, M. Roy REDING, Membres.

*

1) ANTECEDENTS

Le 12 mai 2017, Monsieur le Ministre de l'Economie a déposé le projet de loi n° 7136 à la Chambre des Députés.

Au texte gouvernemental étaient joints un exposé des motifs, un commentaire des articles ainsi que des fiches financière et d'évaluation d'impact. Le document de dépôt comportait également le projet de règlement grand-ducal d'exécution de la future loi, un tableau de correspondance et la directive (UE) 2015/2302 à transposer.

La Chambre de Commerce a publié son avis le 13 juillet 2017.

Le 7 novembre 2017, le Conseil d'Etat a rendu son avis.

Les instances suivantes ont également émis des avis :

- l'Union luxembourgeoise des consommateurs, le 30 mai 2017 ;
- la Commission nationale pour la protection des données, le 1^{er} décembre 2017.

Lors de sa réunion du 23 novembre 2017, la Commission de l'Economie a désigné Madame Tess Burton comme rapporteur du projet de loi. Au cours de cette même réunion, la commission a procédé à l'examen conjoint du projet de loi et de l'avis du Conseil d'Etat.

Le 7 décembre 2017, la Commission de l'Economie a examiné certains points laissés en suspens et a décidé de procéder à la rédaction d'une lettre d'amendements, transmise le 11 janvier 2018 pour avis complémentaire au Conseil d'Etat.

La Chambre de Commerce a publié son avis complémentaire le 27 février 2018.

Le 6 mars 2018, le Conseil d'Etat a rendu son avis complémentaire.

Dans sa réunion du 22 mars 2018, la Commission de l'Economie a examiné l'avis complémentaire du Conseil d'Etat et a adopté le présent rapport.

*

2) OBJET DU PROJET DE LOI

Le projet de loi vise à transposer dans son intégralité la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, 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.

Cette directive a pour objectif de réaliser une harmonisation complète des droits et devoirs qui découlent des contrats relatifs aux voyages à forfait et aux prestations liées et garantir un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs.

Pour transposer la directive précitée, le projet de loi procède à une refonte complète du chapitre 5 du Livre 2, titre 2 du Code de la consommation.

Les nouvelles règles concernant l'activité d'organisation de voyages ou l'offre de services touristiques s'appliqueront désormais non seulement aux agents de voyage, qui disposent aujourd'hui d'une autorisation d'exercice en vertu de la loi modifiée du 21 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, mais également à tous les professionnels du tourisme qui composent ou proposent des forfaits.

Le projet de loi entend également adapter l'étendue de la protection des voyageurs à l'évolution du marché. En effet, comme l'internet est devenu un outil incontournable pour vendre des services de voyage, ce projet de loi introduit des définitions des notions de „forfait“ et de „prestations de voyage liées“ et précise les obligations des professionnels et des droits des voyageurs.

Le nombre des combinaisons de services de voyage, soit se trouvent dans une zone juridiquement floue, soit ne relèvent manifestement pas de la directive 90/314/CEE. La volonté des législateurs européens était d'adapter l'étendue de la protection afin de tenir compte de ces évolutions.

Désormais, le consommateur profite d'une protection dans les situations suivantes :

- forfaits pré-composés ;
- forfaits sur mesure ;
- prestations de voyages liées.

Les principaux changements portent sur la définition du „forfait“, l'introduction de la notion de „prestations de voyage liées“ et la précision des obligations des professionnels et des droits des voyageurs.

La directive précitée, dont les dispositions seront applicables au 1^{er} juillet 2018, vise à contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à la réalisation d'un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs concernant les contrats entre voyageurs et professionnels relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Afin d'assurer l'effectivité de cet objectif, le législateur européen a opté pour un niveau d'harmonisation maximum, interdisant ainsi aux Etats membres d'introduire ou de maintenir dans leur législation nationale des dispositions s'écarter de celles fixées par la directive 2015/2302.

Ce projet de loi se limite par conséquent à une transposition à la lettre de la directive précitée.

Pour ce qui est de l'impact budgétaire de la loi en projet, il convient de signaler qu'il faudrait prévoir un renfort du personnel en vue de la mise en place du point de contact prévu par la directive précitée.

*

3) AVIS

3.1) Avis de l'Union luxembourgeoise des consommateurs

Dans son avis du 30 mai 2017, l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) émet certaines remarques concernant le nouveau statut des agences de voyages, la chaîne de responsabilité pour les forfaits, la différence entre forfait et prestations de voyage liées, le délai de prescription et les droits et obligations en matière de forfait. Pour le détail, il est renvoyé à l'avis de l'ULC.

3.2) Avis de la Chambre de Commerce

Dans son avis du 13 juillet 2017, la Chambre de Commerce peut approuver le projet de loi sous réserve de la prise en considération de ses observations.

La Chambre de Commerce souligne que le projet de loi se limite à une transposition à la lettre de la directive 2015/2302.

La Chambre de Commerce soutient généralement dans le cadre de la transposition de directives européennes le principe „toute la directive, rien que la directive“, incitant ainsi le législateur national à se tenir au plus près du texte européen.

Toutefois, dans le cadre des commentaires relatifs au présent projet de loi, la Chambre de Commerce, à son grand regret, s'écarte de ce principe.

A titre d'exemple, la Chambre de Commerce regrette que tant la directive 2015/2302 que le projet de loi n'apportent aucune précision complémentaire sur le fait de savoir ce qui constitue ou non une modification de façon significative des caractéristiques d'un service de voyage.

Le même constat vaut également à l'égard de la disposition de l'article L. 225-10 projeté du Code de la consommation prévoyant que le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si „des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers ce lieu de destination“, sans apporter de plus amples explications quant à l'appréciation pratique de ces notions.

Selon la Chambre de Commerce, il en est de même concernant le paragraphe 4 de l'article L. 225-11 projeté du Code de la consommation disposant que „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“, pour lequel la notion de „délai raisonnable“ apparaît, selon la Chambre de Commerce, bien trop vague et subjective pour permettre une mise en œuvre de cette disposition sans difficultés pour les organisateurs et les voyageurs.

La Chambre de Commerce est par conséquent d'avis qu'afin d'éviter les difficultés pratiques et les divergences d'interprétation, certains principes et définitions du projet de loi devraient être davantage précisés.

Dans son avis complémentaire du 27 février 2018, la Chambre de Commerce est en mesure d'approuver les amendements parlementaires, mais rappelle néanmoins ses inquiétudes quant aux termes et notions particulièrement vagues et subjectifs y employés, susceptibles d'engendrer de nombreuses difficultés pratiques et divergences d'interprétation.

3.3) Avis de la Commission nationale pour la protection des données

Dans son avis du 1^{er} décembre 2017, la Commission nationale pour la protection des données limite ses quelques observations aux dispositions ayant une répercussion sur le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel des personnes physiques.

3.4) Avis du Conseil d'Etat

Dans son avis du 7 novembre 2017, le Conseil d'Etat émet principalement des observations d'ordre légistique et une opposition formelle. Cette dernière concerne le principe de légalité des incriminations et des peines, tel que prévu à l'article 14 de la Constitution. Selon la Haute Corporation, il est nécessaire de définir les infractions en termes suffisamment clairs.

Suite aux amendements adoptés par la Commission de l'Economie, le Conseil d'Etat a pu lever son opposition formelle par un avis complémentaire du 6 mars 2018.

Pour l'examen des articles par le Conseil d'Etat, il est renvoyé au commentaire des articles qui suit.

*

4) TRAVAUX EN COMMISSION ET COMMENTAIRE DES ARTICLES

De manière générale, la Commission de l'Economie a fait siennes toutes les observations exprimées dans les avis du Conseil d'Etat, de sorte que ces modifications au dispositif qui s'expliquent par une reprise littérale d'une proposition formulée par le Conseil d'Etat ne seront pas nécessairement commentées. Les articles n'ayant pas suscité d'observation de la part du Conseil d'Etat et qui ont été maintenus inchangés ne sont pas commentés.

Une discussion prolongée a eu lieu sur le délai de prescription d'application dans le domaine du droit de la consommation. A ce sujet, il est renvoyé au commentaire de l'article L. 225-12.

Article 1^{er}

Le premier article regroupe les dispositions qui remplacent l'actuel chapitre 5 du deuxième titre du second livre du Code de la consommation traitant des voyages à forfait.

Article L. 225-2

L'article L. 225-2 comporte les définitions de notions clefs nécessaires à une compréhension correcte du futur chapitre 5 du titre 2 du livre 2 du Code de la consommation.

Dans son avis, le Conseil d'Etat demande, en ce qui concerne la lettre c) de la première définition, qu'il soit fait référence non aux textes communautaires, mais aux lois et règlements d'exécution ayant transposé ces directives.

Il faut savoir que la partie critiquée de l'énumération proposée par le texte gouvernemental se réfère à deux directives différentes.

Compte tenu de la spécificité de la référence faite par la directive à transposer à la directive 2007/46/CE, la Commission de l'Economie a, exceptionnellement, préféré maintenir la référence directe à cette directive, qui a été transposée en l'intégrant au règlement grand-ducal modifié du 3 février 1998 portant exécution de Directives des C.E. relatives à la réception des véhicules à moteur et de leurs remorques ainsi que des tracteurs agricoles et forestiers à roues, lors de sa modification par le règlement grand-ducal du 6 juin 2008 le complétant (transposition par référence).

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat approuve ce choix, puisque la transposition s'était faite suivant la méthode de la transposition par référence.

Pour ce qui est de la deuxième référence faite à un texte européen, la Commission de l'Economie a laissé à l'appréciation du Conseil d'Etat si la simple référence à un permis de conduire de catégorie A ne serait pas suffisante, de sorte à omettre toute citation de base légale particulière, puisque à cet endroit la référence devrait être faite à l'article 76 de l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques. D'un point de vue légistique, la Commission de l'Economie a toutefois donné à considérer que cette alternative lui semblerait inappropriée, vu que la future loi se référerait ainsi à une définition contenue dans un arrêté grand-ducal.

Vu ces explications et tout en rappelant qu'il devrait s'opposer formellement à un renvoi à une norme hiérarchiquement inférieure, le Conseil d'Etat propose dans son avis complémentaire « d'omettre toute référence au fondement légal et de se limiter à la simple référence à un permis de conduire de catégorie A. ».

Article L. 225-9

L'article L. 225-9 reproduit l'article 11 de la directive à transposer, article qui traite des modifications des autres clauses du contrat et constitue une innovation vis-à-vis du régime actuel.

La Commission de l'Economie a fait sienne la correction des renvois proposée par le Conseil d'Etat pour la dernière phrase du paragraphe 5 de l'article L. 225-9.

Dans son avis, le Conseil d'Etat souhaite, en outre, voir indiqué à la lettre c) de l'énumération proposée par le paragraphe 3 de l'article L. 225-9, les dispositions nationales concrètement visées.

Jugeant la tournure rédactionnelle à l'origine des interrogations du Conseil d'Etat comme superflue, car exprimant une évidence, la Commission de l'Economie a supprimé la partie de phrase « conformément au droit national applicable ».

Dans l'avis complémentaire du Conseil d'Etat, cet article ne suscite plus d'observation.

Article L. 225-12

L'article L. 225-12 correspond à l'article 14 de la directive à transposer et introduit des règles précises encadrant le droit à une réduction du prix et au dédommagement du voyageur.

En ce qui concerne le délai de prescription d'application pour l'introduction des réclamations au titre de l'article L. 225-12 du texte gouvernemental, le Conseil d'Etat considère le délai de droit commun prévu comme trop long et suggère de le réduire et renvoie à une recommandation afférente de l'Ombudsman, jugeant un délai de prescription extinctive de dix ans plus raisonnable.

La Commission de l'Economie donne à considérer que l'avis du Conseil d'Etat indique ici une problématique qui se pose de manière générale dans le domaine du droit de la consommation. Par conséquent, elle s'est abstenue de compliquer davantage les règles en la matière par l'introduction d'un délai de prescription extinctive particulier, limité aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Sans précision afférente, le délai de la prescription extinctive du droit commun qui est de trente ans continuera à s'appliquer. La Commission de l'Economie recommande néanmoins d'engager, en dehors du présent cadre, une réflexion avec les acteurs concernés sur l'utilité et les conséquences d'une telle réduction des délais de prescription en vigueur.

Dans l'avis complémentaire du Conseil d'Etat, le présent article ne suscite plus d'observation.

Article L. 225-15

L'article L. 225-15 transpose l'article 17 de la directive sur la protection contre l'insolvabilité.

La Commission de l'Economie a fait droit à la demande du Conseil d'Etat « de préciser la procédure de notification et, afin que les informations publiées puissent être tenues à jour, d'y prévoir également le cas d'une modification des paramètres à la base des informations à transmettre au ministre compétent, par exemple « suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits ». ».

La Commission de l'Economie est néanmoins d'avis que même en l'absence d'un règlement grand-ducal, les dispositions de la future loi sont suffisamment précises pour savoir quelles informations sont à fournir lors d'une notification. L'avantage d'un règlement grand-ducal se limite à proposer une liste des documents requis.

Pour ce qui est d'une notification obligatoire « suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits », la Commission de l'Economie la juge difficile à mettre en œuvre. Suite à un changement tel qu'évoqué, une notification lui semble seulement nécessaire lorsqu'elle a un impact sur l'étendue de la couverture. La Commission de l'Economie estime cependant qu'il appartient aux garants d'évaluer en continu le risque et d'adapter les montants en conséquence. Si une modification a lieu, alors une nouvelle notification est bien évidemment requise.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat, renvoyant à son avis initial, insiste sur le remplacement du verbe « déterminer » par celui de « préciser ». La Commission de l'Economie a fait sienne cette reformulation proposée pour la dernière phrase du paragraphe 2 de l'article L. 225-15 : « Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont précisées par règlement grand-ducal ».

Article L. 225-17

L'article L. 225-17 transpose les dispositions de l'article 19 de la directive.

L'amendement apporté au niveau de l'article L. 225-15 devant se refléter au niveau du paragraphe 2 de l'article L. 225-17, la Commission de l'Economie y a ajouté deux alinéas similaires.

La Commission de l'Economie a fait droit à l'avis complémentaire du Conseil d'Etat, qui, face à l'amendement proposé, renvoie à son observation exprimée à l'encontre de l'amendement ayant complété le paragraphe 2 de l'article L. 225-15.

Article L. 225-23

L'article L. 225-23 prévoit le régime répressif d'application.

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose de manière formelle à la teneur tout à fait générale de l'article L. 225-23 du texte gouvernemental. En effet, compte tenu de l'article 14 de la Constitution, les infractions à sanctionner sont à prévoir avec précision afin, d'une part, d'exclure tout arbitraire et, d'autre part, de permettre aux administrés de savoir exactement quelles actions sont répréhensibles.

Afin de faire droit à ces exigences constitutionnelles, la Commission de l'Economie a proposé une réécriture complète de cet article, de sorte à énumérer avec précision les manquements et actes sanctionnables, tout en s'alignant, dans la mesure du possible, sur les amendes introduites au Code de la consommation par l'article 8 de la loi du 6 novembre 2017 portant modification du Code de la consommation.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat signale qu'il est en mesure de lever son opposition formelle, demande toutefois « de supprimer, au paragraphe 3, la partie de phrase « , encadrant les conditions d'exercice du droit de résiliation reconnu au voyageur, ainsi que ses effets, » qui risque de soulever des questions quant à la portée juridique de la disposition. ». La Commission de l'Economie a fait sienne cette demande.

Article II

Le deuxième article apporte deux modifications à la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales. Il s'agit d'obliger les entreprises qui organisent des voyages à forfait de disposer des garanties requises par le Code de la consommation.

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article III

Le troisième article fixe l'entrée en vigueur de la loi.

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

*

5) TEXTE PROPOSE PAR LA COMMISSION

Compte tenu de ce qui précède, la Commission de l'Economie recommande à la Chambre des Députés d'adopter le projet de loi n° 7136 dans la teneur qui suit :

*

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

Art. I^{er}. Le Code de la consommation est modifié comme suit:

1° Le livre 2, titre 2, chapitre 5 du Code de la consommation prend la teneur suivante:

„Chapitre 5 – Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Section 1 – Champ d'application et définitions

Sous-section 1 – Champ d'application

Art. L. 225-1. (1) Le présent chapitre s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

(2) Le présent chapitre ne s'applique pas:

- a) aux forfaits et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;
- b) aux forfaits 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;
- c) aux forfaits et aux prestations de voyage liées 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.

Sous-section 2 – Définitions

Art. L. 225-2. Pour l'application du présent chapitre, 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;
- d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des lettres a), b) ou c);

2° „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 des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont:
 - (i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer;
 - (ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total;
 - (iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de „forfait“ ou sous une dénomination similaire;

- (iv) 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
- (v) 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 24 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 point 1), lettre a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services:

- a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, 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 point 1), lettre a), b) ou c) a commencé;
- 3° „contrat de voyage à forfait“: un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le forfait;
- 4° „début du forfait“, le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le 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 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 les voyageurs; 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 24 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 point 1), lettre a), b) ou c) et un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre 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 et 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 du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu;
- 7° „professionnel“: toute personne telle que définie à l'article L. 010-1, point 2), agissant 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 forfaits 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 point 2), lettre b), point v);
- 9° „détaillant“: un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur;
- 10° „établissement“: l'établissement défini à l'article 2, lettre f), de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur;
- 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 aisément à l'avenir 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 forfait;
- 14° „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;
- 15° „rapatriement“: le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d’un commun accord par les parties contractantes.

*Section 2 – Obligations d’informations et contenu
du contrat de voyage à forfait*

Sous-section 1 – Informations précontractuelles

Art. L. 225-3. (1) L’organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l’intermédiaire d’un détaillant, communique au voyageur, avant qu’il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations au moyen du formulaire standard déterminé par règlement grand-ducal, et dans le cas où elles s’appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après:

- a) les caractéristiques principales des services de voyage:
- (i) la ou les destinations, l’itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l’hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises;
 - (ii) 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;
 - (iii) 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;
 - (iv) les repas fournis;
 - (v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait;
 - (vi) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d’un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe;
 - (vii) lorsque le bénéfice d’autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis; et
 - (viii) 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;
- b) la dénomination sociale et l’adresse géographique de l’organisateur et, s’il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s’il y a lieu, électroniques;
- c) le prix total du 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;
- d) 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;
- e) le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l’article L. 225-10, paragraphe 3, lettre a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

- f) 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;
- g) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du 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 L. 225-10, paragraphe 1^{er};
- h) 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, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant au formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal, et les informations qui sont énumérées au premier alinéa, lettres a) à h).

(2) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, point 2), lettre b), point v), 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 ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations standard au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal.

(3) Les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Sous-section 2 – Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-4. (1) Les informations communiquées au voyageur conformément à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a), c), d), e) et g), font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur et 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.

(2) Si l'organisateur et le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre c), avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

Sous-section 3 – Contenu du contrat de voyage à forfait, documents à fournir avant le début du forfait et charge de la preuve

Art. L. 225-5. (1) Les contrats de voyage à forfait sont formulés en termes clairs et compréhensibles. S'ils revêtent la forme écrite, ils doivent être 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 a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article L. 222-1, alinéa 1^{er}, point 2), 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.

(2) Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), et les informations suivantes:

- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées;

- b) une mention indiquant que l'organisateur est:
- (i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 225-11; et
 - (ii) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 225-14;
- c) 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;
- d) 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 forfait;
- e) une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article L. 225-11, paragraphe 2;
- f) 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;
- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après REL) conformément au livre IV du Code de la consommation 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 (règlement relatif au RLLC);
- h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 225-7.

(3) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, alinéa 1^{er}, point 2), lettre b), point v), 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 forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées au paragraphe 2, lettres a) à h).

(4) Les informations visées aux paragraphes 2 et 3 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

(5) En temps utile avant le début du 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.

Art. L. 225-6. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information incombe au professionnel.

*Section 3 – Modification du contrat de voyage à forfait
avant le début du forfait*

Sous-section 1 – Cession du contrat de voyage à forfait
à un autre voyageur

Art. L. 225-7. (1) Un voyageur a le droit, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, de 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 forfait est, en tout état de cause, considéré comme raisonnable.

(2) 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.

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

Sous-section 2 – Modification du prix

Art. L. 225-8. (1) 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 du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution:

- a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie;
- b) 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 forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports; ou
- c) des taux de change en rapport avec le forfait.

(2) Si la majoration du prix visée au paragraphe 1^{er} dépasse 8 pour cent du prix total du forfait, l'article L. 225-9, paragraphes 2 à 5, s'applique.

(3) 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 forfait.

(4) 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 au paragraphe 1^{er}, lettres a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du forfait.

(5) 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.

Sous-section 3 – Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-9. (1) L'organisateur ne peut, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément à l'article L. 225-8, à moins que:

- a) l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat;
- b) la modification ne soit mineure; et
- c) l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

(2) Si, avant le début du 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 L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 pour cent conformément à l'article L. 225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur:

- a) accepter la modification proposée; ou
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

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

(3) L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable:

- a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu, en application du paragraphe 4, de leurs répercussions sur le prix du forfait;
- b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé à la lettre b); et
- d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

(4) Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, ou le forfait de substitution visé au paragraphe 2, alinéa 2, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

(5) Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, lettre b), 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. L'article L. 225-12, paragraphes 2, 3, 4 et 5, s'applique.

Sous-section 4 – Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait

Art. L. 225-10. (1) Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il 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 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 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.

(2) Nonobstant le paragraphe 1^{er}, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du 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 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 paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

(3) L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si:

- a) le nombre de personnes inscrites pour le 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:
 - (i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours;
 - (ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours;
 - (iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours;
 ou
- b) l'organisateur 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 forfait.

(4) L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1^{er}, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces 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.

Section 4 – Exécution du forfait

Sous-section 1 – Responsabilité de l'exécution du forfait

Art. L. 225-11. (1) 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.

(2) 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.

(3) 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:

- a) est impossible; ou
- b) 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 à l'alinéa 1^{er}, lettre a) ou b), l'article L. 225-12 s'applique.

(4) Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe 3, 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.

(5) 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 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 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.

(6) Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un 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 à l'article L. 225-12, une réduction de prix, un dédommagement ou les deux.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au paragraphe 5, alinéa 3, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix, à un dédommagement ou les deux, conformément à l'article L. 225-12, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

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

(7) 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.

(8) La limitation des coûts prévue au paragraphe 7 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, lettre 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 et 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 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du paragraphe 7 si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

Sous-section 2 – Réduction de prix et dédommagement

Art. L. 225-12. (1) 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.

(2) 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.

(3) Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est:

- a) imputable au voyageur;
- b) imputable 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
- c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

(4) 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 forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. 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 forfait.

(5) Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par le présent chapitre ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre 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, du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, 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, 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, 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 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre du présent chapitre et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu du présent chapitre 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.

Sous-section 3 – Possibilité de prendre contact avec
l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant

Art. L. 225-13. Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du forfait au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

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 au premier alinéa est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

Sous-section 4 – Obligation d'apporter une aide

Art. L. 225-14. L'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article L. 225-11, paragraphe 7, notamment:

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire; et
- b) en aidant le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

Section 5 – Protection contre l'insolvabilité

Sous-section 1 – Effectivité et champ d'application
de la protection contre l'insolvabilité

Art. L. 225-15. (1) L'organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité de l'organisateur. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du forfait peut être proposée.

Le paragraphe 1^{er} s'applique également à l'organisateur qui n'est pas établi dans un Etat membre de l'Union européenne mais qui vend ou offre à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirige par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l'acompte et du solde et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

L'organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit au ministre ayant l'Economie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes:

- a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c);
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant;
- c) l'étendue de la couverture visée au paragraphe 1^{er}.

L'identité de l'organisateur complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 2, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres Etats membres.

L'organisateur notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont précisées par règlement grand-ducal.

(3) La protection contre l'insolvabilité de l'organisateur 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.

(4) Lorsque l'exécution du forfait est affectée par l'insolvabilité de l'organisateur, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement.

(5) 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.

Sous-section 2 – Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative

Art. L. 225-16. (1) Toute protection contre l'insolvabilité qu'un organisateur fournit conformément aux mesures de l'Etat membre où il est établi est considérée conforme aux obligations de l'article L. 225-15 et L. 225-17.

(2) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions est le point de contact central pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des professionnels.

(3) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions met à la disposition des autres points de contact toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national en matière de protection contre l'insolvabilité.

Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions répond aux demandes des autres Etats membres 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.

(4) En cas de doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur établi dans un autre Etat membre, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions peut demander des éclaircissements à l'Etat membre d'établissement de cet organisateur.

Sous-section 3 – Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées

Art. L. 225-17. (1) Les professionnels établis au Grand-Duché de Luxembourg et 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 l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs.

Le paragraphe 1^{er} s'applique également aux professionnels facilitant les prestations de voyage qui ne sont pas établis dans un Etat membre de l'Union européenne mais qui vendent ou offrent à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les prestations de voyages liées visées au paragraphe 1^{er}.

Le professionnel fournit au ministre ayant l'Economie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes:

- a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c);
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant;
- c) l'étendue de la couverture de la garantie visée au paragraphe 1^{er}.

L'identité du professionnel complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 2, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres Etats membres.

Le professionnel notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont précisées par règlement grand-ducal.

(3) Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, 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 un Etat membre, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur:

- a) ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre du présent chapitre et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service; et
- b) bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément au paragraphe 1^{er}.

Afin de se conformer au présent paragraphe, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires dudit règlement grand-ducal, il fournit les informations qui y figurent.

(4) Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux paragraphes 1^{er} et 3, les droits et obligations prévus aux articles L. 225-7 et L. 225-10 et à la section 4 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

(5) 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.

Section 6 – Dispositions spécifiques et sanctions

Sous-section 1 – Obligations spécifiques du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen

Art. L. 225-18. Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi au Grand-Duché de Luxembourg est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu de la section 4 et des articles L. 225-15 et L. 225-17, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdites dispositions.

Sous-section 2 – Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Art. L. 225-19. Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable. Si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou 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.

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.

Sous-section 3 – Droit à réparation

Art. L. 225-20. Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article L. 225-18, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu du présent chapitre, l'organisateur ou le détaillant peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

Sous-section 4 – Dispositions impératives

Art. L. 225-21. (1) La déclaration d'un organisateur de 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 toute 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 le présent chapitre.

(2) Les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits qui leur sont conférés par le présent chapitre.

(3) Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par le présent chapitre, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application du présent chapitre ne sont pas opposables au voyageur.

Sous-section 5 – Sanctions

Art. L. 225-22. Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles visées par le présent chapitre peut entraîner la nullité du contrat de voyage à forfait. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le voyageur.

Art. L. 225-23. (1) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros:

- 1° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle de l'article L. 225-3, paragraphes 1^{er} et 2;
- 2° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1^{er};
- 3° l'organisateur qui n'aura pas remis au voyageur en temps utile avant le début du forfait les documents et informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 5;
- 4° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information de l'article L. 225-9, paragraphe 3;
- 5° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle des articles L. 225-3, paragraphe 1^{er};
- 6° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1^{er}.

(2) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros :

- 1° l'organisateur qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} et paragraphe 3, alinéa 2, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2;
- 2° l'organisateur qui n'a pas apporté une aide appropriée au voyageur en difficulté conformément à l'article L. 225-14;
- 3° l'organisateur qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-15 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Sera puni de la même peine, l'organisateur qui fournit des informations incomplètes ou fausses;
- 4° le détaillant qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2;
- 5° le professionnel visé par l'article L. 225-5, paragraphe 3, qui n'a pas informé l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait;
- 6° le professionnel qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Sera puni de la même peine, le professionnel qui fournit des informations incomplètes ou fausses.

(3) Tout manquement aux dispositions des articles L. 225-9, paragraphe 2, alinéa 1^{er}, lettre b) et paragraphe 5, L. 225-10, paragraphes 1^{er}, 2 et 4, L. 225-11 paragraphe 6, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

(4) Sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne respecte pas les obligations de l'article L. 225-11, paragraphe 6.

Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne fournit pas les garanties requises par les articles L. 225-15 ou L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues aux mêmes articles. Sera puni de la même peine, le détaillant qui fournit des informations incomplètes ou fausses.“

2° A l'article L. 122-8 du Code de la consommation est inséré un nouveau paragraphe 3 libellé comme suit:

„(3) Le professionnel qui fait naître par la conception ou la présentation de la communication, l'impression que le consommateur a gagné un lot, doit fournir ce lot au consommateur.“

3° A l'article L. 320-7, alinéa 1^{er}, du Code de la consommation, la référence aux articles „L. 225-1 à L. 225-20“ est remplacée par la référence aux articles „L. 225-1 à L. 225-21“.

Art. II. La loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales est modifiée comme suit:

1° A la suite de l'article 4, est inséré un article *4bis*, libellé comme suit:

„*Art. 4bis.* Le dirigeant d'une entreprise dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, à organiser des voyages à forfait au sens de l'article L. 225-2, point 7) ou à proposer des prestations de voyage liées au sens de l'article L. 225-2, point 5) du Code de la consommation s'assure que l'entreprise dispose à tout moment de la garantie visée à l'article L. 225-15 et à l'article L. 225-17 du Code de la consommation.“

2° L'article 6, paragraphe 4, est complété par une lettre f), libellée comme suit:

„f) tout manquement à l'obligation de l'article *4bis*.“

Art. III. La présente loi entre en vigueur le 1^{er} juillet 2018.

Luxembourg, le 22 mars 2018

Le Rapporteur,
Tess BURTON

Le Président,
Franz FAYOT

7136

Bulletin de Vote (Vote Public)

Datè: 17/04/2018 16:51:43	Président: M. Di Bartolomeo Mars
Scrutin: 2	Secrétaire A: M. Frieseisen Claude
Vote: PL 7136 Code de la consommation	Secrétaire B: Mme Barra Isabelle
Description: Projet de loi 7136	

	Oui	Abst	Non	Total
Présents:	54	0	0	54
Procuration:	6	0	0	6
Total:	60	0	0	60

Nom du député	Vote	(Procuration)	Nom du député	Vote	(Procuration)
CSV					
Mme Adehm Diane	Oui		Mme Andrich-Duval Sylvie	Oui	
Mme Arendt Nancy	Oui		M. Eicher Emile	Oui	
M. Eischen Félix	Oui		M. Gloden Léon	Oui	
M. Halsdorf Jean-Marie	Oui		Mme Hansen Martine	Oui	
Mme Hetto-Gaasch Françoise	Oui		M. Kaes Aly	Oui	
M. Lies Marc	Oui		Mme Mergen Martine	Oui	
M. Meyers Paul-Henri	Oui		Mme Modert Octavie	Oui	
M. Mosar Laurent	Oui		M. Oberweis Marcel	Oui	
M. Roth Gilles	Oui		M. Schank Marco	Oui	
M. Spautz Marc	Oui		M. Wilmes Serge	Oui	(Mme Arendt Nancy)
M. Wiseler Claude	Oui		M. Zeimet Laurent	Oui	

LSAP					
M. Angel Marc	Oui	(Mme Dall'Agnol Claudia)	M. Arndt Fränk	Oui	
Mme Asselborn-Bintz Simone	Oui		M. Bodry Alex	Oui	
Mme Bofferding Taina	Oui		Mme Burton Tess	Oui	
M. Cruchten Yves	Oui		Mme Dall'Agnol Claudia	Oui	
M. Di Bartolomeo Mars	Oui		M. Engel Georges	Oui	
M. Fayot Franz	Oui		M. Haagen Claude	Oui	
Mme Hemmen Cécile	Oui				

déi gréng					
M. Anzia Gérard	Oui		M. Kox Henri	Oui	
Mme Lorsché Josée	Oui		Mme Loschetter Viviane	Oui	
Mme Tanson Sam	Oui		M. Traversini Roberto	Oui	(Mme Loschetter Viviane)

DP					
M. Bauler André	Oui		M. Baum Gilles	Oui	
Mme Beissel Simone	Oui		M. Berger Eugène	Oui	
M. Colabianchi Frank	Oui		M. Delles Lex	Oui	(M. Graas Gusty)
Mme Elvinger Joëlle	Oui		M. Graas Gusty	Oui	
M. Hahn Max	Oui		M. Krieps Alexander	Oui	(M. Bauler André)
M. Lamberty Claude	Oui		M. Mertens Edy	Oui	
Mme Polfer Lydie	Oui	(M. Hahn Max)			

déi Lénk					
M. Baum Marc	Oui		M. Wagner David	Oui	

ADR					
M. Gibéryen Gast	Oui		M. Kartheiser Fernand	Oui	
M. Reding Roy	Oui				

Le Président:

Le Secrétaire général:

Bulletin de Vote (Vote Public)

Date: 17/04/2018 16:51:43
Scrutin: 2
Vote: PL 7136 Code de la consommation
Description: Projet de loi 7136
Président: M. Di Bartolomeo Mars
Secrétaire A: M. Frieseisen Claude
Secrétaire B: Mme Barra Isabelle

	Oui	Abst	Non	Total
Présents:	53	0	0	53
Procuration:	6	0	0	6
Total:	59	0	0	59

Nom du député Vote (Procuration) Nom du député Vote (Procuration)

n'ont pas participé au vote:

CSV

~~M. Wolter Michel~~

Le Président:



Le Secrétaire général:

7136/10

N° 7136¹⁰**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

* * *

**DISPENSE DU SECOND VOTE CONSTITUTIONNEL
PAR LE CONSEIL D'ETAT**

(24.4.2018)

Le Conseil d'État,

appelé par dépêche du Président de la Chambre des députés, du 17 avril 2018 à délibérer sur la question de dispense du second vote constitutionnel du

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

qui a été adopté par la Chambre des députés dans sa séance du 17 avril 2018 et dispensé du second vote constitutionnel ;

Vu ledit projet de loi et les avis émis par le Conseil d'État en ses séances des 7 novembre 2017 et 6 mars 2018 ;

se déclare d'accord

avec la Chambre des députés pour dispenser le projet de loi en question du second vote prévu par l'article 59 de la Constitution.

Ainsi décidé en séance publique à l'unanimité des 19 votants, le 24 avril 2018.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président du Conseil d'État,
Georges WIVENES

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau



Commission de l'Economie

Procès-verbal de la réunion du 22 mars 2018

Ordre du jour :

1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions du 23 novembre 2017, du 7 décembre 2017, du 25 janvier 2018, des 8 et 22 février 2018 et du 2 mars 2018
2. 7136 Projet de loi portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales
- Rapporteur : Madame Tess Burton

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat
- Présentation et adoption d'un projet de rapport
3. 7137 Projet de loi relatif à la gestion collective des droits d'auteur et des droits voisins et l'octroi de licences multiterritoriales de droits sur des oeuvres musicales en vue de leur utilisation en ligne dans le marché intérieur et portant modification de la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données
- Rapporteur : Monsieur Franz Fayot

- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat
4. Divers (ordre du jour de la prochaine réunion / visite du Directeur général de l'ESA / demande d'entrevue de l'a.s.b.l. Camprilux)

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Gérard Anzia, M. André Bauler, M. Eugène Berger remplaçant Mme Joëlle Elvinger, Mme Tess Burton, M. Franz Fayot, M. Léon Gloden, Mme Françoise Hetto-Gaasch, M. Claude Lamberty remplaçant Mme Simone Beissel, M. Laurent Mosar, M. Roy Reding

Mme Iris Depoulain, M. Dominique Gurov, M. Luc Wilmes, du Ministère de l'Economie

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Félix Eischen, M. Claude Haagen

*

Présidence : M. Franz Fayot, Président de la Commission ; M. Laurent Mosar (*pour les points 1 et 2, premier tiret*), député le plus ancien en rang

*

1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions du 23 novembre 2017, du 7 décembre 2017, du 25 janvier 2018, des 8 et 22 février 2018 et du 2 mars 2018

Les projets de procès-verbal susmentionnés sont approuvés.

2. 7136 Projet de loi portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat

Le représentant du Ministère signale que l'avis complémentaire du Conseil d'Etat était de nature à pouvoir procéder à la rédaction d'un projet de rapport et que les ultimes propositions rédactionnelles du Conseil d'Etat peuvent être reprises.

Une intervenante soulevant des questions de compréhension en ce qui concerne ce dernier avis du Conseil d'Etat, il est expliqué que par sa proposition formulée à l'encontre de la lettre c) du point 1° de l'article L. 225-2, le Conseil d'Etat se limite en fait à traduire en texte la suggestion formulée par la Commission de l'Economie dans sa lettre d'amendement laissant « ... à l'appréciation du Conseil d'Etat si la simple référence à un permis de conduire de catégorie A ne serait pas suffisante, de sorte à omettre toute citation de base légale particulière, ... ». Par contre, sa proposition de texte visant le paragraphe 2 des articles L. 225-15 et L. 225-17 est de nature purement terminologique. Dans le renvoi à un règlement grand-ducal, il s'agit de remplacer le verbe « déterminer » par celui de « préciser ».

Le Secrétaire-administrateur confirme avoir déjà intégré au dispositif légal du projet de rapport, préalablement transmis par courrier électronique aux membres de la commission, lesdites propositions du Conseil d'Etat.

Pour ce qui est de la responsabilité des professionnels, il est rappelé que le texte se limite à transposer littéralement la directive.

- Présentation et adoption d'un projet de rapport

Madame le Rapporteur présente succinctement son projet de rapport.

Constatant que plus aucune question ni observation ne semblent s'imposer, Monsieur le Président fait procéder au vote.

Le projet de rapport est adopté à l'unanimité des membres présents et

représentés de la Commission de l'Economie.

La Commission de l'Economie fait sienne la proposition de Madame le Rapporteur d'opter pour un temps de parole en séance publique suivant le modèle de base.

3. 7137 Projet de loi relatif à la gestion collective des droits d'auteur et des droits voisins et l'octroi de licences multiterritoriales de droits sur des œuvres musicales en vue de leur utilisation en ligne dans le marché intérieur et portant modification de la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données

- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat

La représentante du Ministère explique que le deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat est de nature à permettre la rédaction d'un projet de rapport. Le libellé de l'ultime amendement du paragraphe 4 de l'article 13 n'appelle plus d'observation de la part du Conseil d'Etat, qui signale pouvoir lever ses oppositions formelles.

Renvoyant au retard de transposition et le recours en manquement déposé contre le Luxembourg de la part de la Commission européenne devant la Cour de justice de l'Union européenne, les représentants du Ministère expriment le souhait que la Commission de l'Economie accorde une absolue priorité à l'adoption de son projet de rapport concernant ce projet de loi.

Après une brève discussion, la Commission de l'Economie décide de modifier l'ordre du jour de sa prochaine réunion en conséquence.¹

4. Divers (ordre du jour de la prochaine réunion / visite du Directeur général de l'ESA / demande d'entrevue de l'a.s.b.l. Camprilux)

Le groupe parlementaire CSV demande d'ajouter un point supplémentaire à l'ordre du jour de la partie jointe de la réunion du jeudi 29 mars 2018. Il s'agira d'élucider avec les ministres compétents dans quelle mesure les propositions de simplification administrative dans le domaine de l'environnement de l'actuel Ministre de l'Economie ont été prises en compte dans le cadre du « neit Naturschutzgesetz ».²

Compte tenu de la difficulté de réunir les ministres concernés par cette problématique, la Commission de l'Economie marque son accord à l'ajout d'un tel point – sous réserve de la transmission d'une demande écrite à brève échéance.

Monsieur le Président informe l'assistance que mi-juillet le Directeur général de l'*European Space Agency* (ESA) sera probablement en visite au Luxembourg. L'orateur estime qu'un échange de vues de ce-dernier avec la

¹ La présentation et l'adoption du projet de rapport concernant le projet de loi 6708 sont reportées au profit de la mise à l'ordre du jour du projet de rapport concernant le projet de loi 7137.

² Projet de loi 7048 concernant la protection de la nature et des ressources naturelles et modifiant (...).

présente commission pourrait s'avérer utile. La Commission de l'Economie marque son accord à l'organisation d'une telle entrevue.

En ce qui concerne la demande d'entrevue de l'association des campings et hébergements privés du Luxembourg (Camprilux a.s.b.l.) au sujet des amendements parlementaires apportés au projet de loi 7169, des intervenants renvoient à la ligne de conduite générale adoptée concernant des entrevues des commissions parlementaires avec des personnes privées ou groupements d'intérêts privés. Ceux-ci devraient prioritairement avoir lieu au sein des groupes parlementaires ou avec le rapporteur du projet de loi visé. Le Secrétaire-administrateur est chargé d'adresser un courrier de réponse dans ce sens à ladite association.

Luxembourg, le 27 mars 2018

Le Secrétaire-administrateur,
Timon Oesch

Le Président de la Commission de l'Economie,
Franz Fayot

08



Commission de l'Economie

Procès-verbal de la réunion du 7 décembre 2017

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 12 octobre 2017
2. 6855 Projet de loi relatif à un régime d'aides à la protection de l'environnement et modifiant
 1. la loi du 17 mai 2017 relative à la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation ;
 2. la loi du 20 juillet 2017 ayant pour objet la mise en place d'un régime d'aide à l'investissement à finalité régionale- Rapporteur : Monsieur Fränk Arndt

- Désignation d'un nouveau rapporteur
- Présentation et adoption d'un projet de rapport
3. 6864 Projet de loi portant sur le bail commercial et modifiant certaines dispositions du Code civil
- Rapporteur : Madame Tess Burton

- Examen du troisième avis complémentaire des autorités judiciaires
- Examen du troisième avis complémentaire du Conseil d'Etat
- Examen d'une proposition d'amendement
4. 6708 Projet de loi relative
 - au contrôle de l'exportation, du transfert, du transit et de l'importation des biens de nature strictement civile, des produits liés à la défense et des biens à double usage;
 - au courtage et à l'assistance technique; au transfert intangible de technologie;
 - à la mise en œuvre de résolutions du Conseil de sécurité des Nations unies et d'actes adoptés par l'Union européenne comportant des mesures restrictives en matière commerciale à l'encontre de certains Etats, régimes politiques, personnes, entités et groupes et portant abrogation de
 - la loi modifiée du 5 août 1963 concernant l'importation, l'exportation et le transit des marchandises ;
 - la loi du 5 août 1963 concernant la surveillance des importations, des exportations et du transit des marchandises ;
 - la loi du 28 juin 2012 relative aux conditions des transferts de produits liés à la défense dans l'Union européenne- Rapporteur : Monsieur Franz Fayot

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat: retour à l'article 3 (exigence de la double signature - examen de la proposition gouvernementale)

5. 7136 Projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées et portant modification:
1. du Code de la consommation;
2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales
- Rapporteur : Madame Tess Burton

- Examen de l'avis du Conseil d'Etat: retour aux articles L. 225-12, L. 225-15, L. 225-17 et L. 225-23

6. COM(2017)637 Proposition modifiée de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL concernant certains aspects des contrats de vente en ligne et de toute autre vente à distance de biens, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil et la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil

- Contrôle du respect des principes de proportionnalité et de subsidiarité (délai expire le 26 décembre 2017)

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Gérard Anzia, M. André Bauler, Mme Simone Beissel, M. Alex Bodry remplaçant M. Claude Haagen, Mme Tess Burton, Mme Joëlle Elvinger, M. Franz Fayot, M. Léon Gloden, Mme Françoise Hetto-Gaasch, M. Laurent Mosar, M. Roy Reding

M. Stéphane Aumer, Mme Annette Fey, M. Bob Feidt, M. David Heinen, Mme Marie-Josée Ries, M. Franck Valencia, M. Patrick Wildgen, du Ministère de l'Economie

M. Olivier Maes, du Ministère des Affaires étrangères et européennes

M. Patrick Goergen, Etude Patrick Goergen

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Fränk Arndt, M. Félix Eischen

*

Présidence : M. Franz Fayot, Président de la Commission

*

1. **Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 12 octobre 2017**

Le projet de procès-verbal susmentionné est approuvé.

2. 6855

Projet de loi relatif à un régime d'aides à la protection de l'environnement et modifiant

1. la loi du 17 mai 2017 relative à la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation ;

2. la loi du 20 juillet 2017 ayant pour objet la mise en place d'un régime d'aide à l'investissement à finalité régionale

- Désignation d'un nouveau rapporteur

Monsieur le Président informe la Commission de l'Economie de la demande de Monsieur le Rapporteur d'être déchargé de sa fonction de rapporteur. L'orateur se dit prêt à présenter lui-même le rapport en séance plénière.

Partant, la Commission de l'Economie désigne son président, Monsieur Franz Fayot, comme rapporteur.

- Présentation et adoption d'un projet de rapport

Monsieur le Président-Rapporteur parcourt à haute voix, tout en le résumant, le projet de rapport, transmis préalablement aux membres de la commission.

Le représentant du Ministère commente brièvement l'exposé fait par Monsieur le Président-Rapporteur, en rappelant que la dernière série d'amendements soumis pour un deuxième avis complémentaire au Conseil d'Etat s'explique par la révision, datant du 20 juin 2017, du règlement n° 651/2014 déclarant certaines catégories d'aides compatibles avec le marché intérieur en application des articles 107 et 108 du traité.

Vote et temps de parole :

Constatant que plus aucune question ni observation ne semblent s'imposer, Monsieur le Président-Rapporteur fait procéder au vote.

Le projet de rapport est adopté à l'unanimité des membres présents ou représentés de la Commission de l'Economie, qui proposera un temps de parole suivant le modèle de base en séance plénière.

3. 6864

Projet de loi portant sur le bail commercial et modifiant certaines dispositions du Code civil

- Examen du troisième avis complémentaire des autorités judiciaires

La Commission de l'Economie prend acte du troisième avis complémentaire des autorités judiciaires.

- Examen du troisième avis complémentaire du Conseil d'Etat

Monsieur le Président explique que bien que le troisième avis complémentaire du Conseil d'Etat soit de nature à pouvoir procéder à la rédaction du projet de rapport de la Commission de l'Economie, les groupes parlementaires des partis DP, LSAP et *déi gréng* sont parvenus à la conclusion qu'un ultime amendement s'imposait. Il s'agit de la proposition d'amendement transmise aux membres de la Commission de l'Economie le 1^{er} décembre 2017 par courrier électronique en vue de la présente réunion.

- Examen d'une proposition d'amendement

En effet, une délégation de la plus grande brasserie du Grand-Duché¹ a sollicité et obtenu une entrevue auprès de son groupe parlementaire et Madame le Rapporteur pour attirer leur attention sur les conséquences des amendements parlementaires ayant visé les dispositions concernant la sous-location (futur article 1762-6 du Code civil et notamment son paragraphe 4) tant sur le secteur HoReCa que sur le modèle commercial des brasseurs. Leur critique portait également sur le fait que le paragraphe 1^{er} de l'article 3 prévoit que les dispositions de la future loi sont applicables aux contrats en cours à partir de l'entrée en vigueur de la loi.

Suite à cette entrevue et après des discussions internes, lesdits groupes parlementaires se sont mis d'accord pour proposer une disposition transitoire supplémentaire consistant à proroger d'une année la prise d'effet du futur article 1762-6, paragraphe 4, du Code civil. Cette période de transition devrait permettre aux locataires recourant à la sous-location de s'adapter aux nouvelles conditions légales.

Vote :

Constatant qu'aucune question ni observation ne semblent s'imposer, Monsieur le Président fait procéder au vote. L'amendement proposé est adopté (11 voix pour, une voix contre).

La lettre d'amendement sera transmise ce jour même pour avis complémentaire au Conseil d'Etat.

4. 6708

Projet de loi relative

- au contrôle de l'exportation, du transfert, du transit et de l'importation des biens de nature strictement civile, des produits liés à la défense et des biens à double usage;**
- au courtage et à l'assistance technique; au transfert intangible de technologie;**
- à la mise en œuvre de résolutions du Conseil de sécurité des Nations unies et d'actes adoptés par l'Union européenne comportant des mesures restrictives en matière commerciale à l'encontre de certains Etats, régimes politiques, personnes,**

¹ La Brasserie nationale (marques Bofferding et Battin) établie à Bascharage.

entités et groupes

et portant abrogation de

- la loi modifiée du 5 août 1963 concernant l'importation, l'exportation et le transit des marchandises ;
- la loi du 5 août 1963 concernant la surveillance des importations, des exportations et du transit des marchandises ;
- la loi du 28 juin 2012 relative aux conditions des transferts de produits liés à la défense dans l'Union européenne

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat: retour à l'article 3 (exigence de la double signature - examen de la proposition gouvernementale)

Monsieur le Président-Rapporteur renvoie à la dernière réunion de la Commission de l'Economie au sujet du projet de loi sous rubrique :²

Les réticences du Conseil d'Etat concernant la double signature, systématiquement prévue par le texte gouvernemental, ont suscité une discussion dans la commission. En fin de compte, la question a été laissée en suspens jusqu'à sa clarification entre les deux ministères concernés. L'orateur invite les représentants du Ministère à présenter les conclusions auxquelles l'analyse afférente les a menés.

Il est expliqué que le Gouvernement propose désormais une approche plus nuancée.

D'un côté, la double signature ministérielle sera maintenue lorsqu'il s'agit d'autorisations délivrées pour les opérations d'exportation, de transit, de transfert, de courtage, d'assistance technique ou de transfert intangible de technologie portant sur des produits liés à la défense, des biens visés à l'article 35 ou des biens à double usage. Ainsi, la pratique administrative d'aujourd'hui, selon laquelle l'Office des licences recueille de façon ad hoc l'avis du Ministère des Affaires étrangères et européennes avant de prendre une décision liée aux opérations impliquant des biens et produits sensibles, sera formalisée et appliquée de manière systématique. Le rôle de codécideur attribué de la sorte au ministre ayant les Affaires étrangères dans ses attributions lui permettra d'assumer les responsabilités qui lui reviennent. L'évaluation du risque qu'une exportation contribuera à une violation du droit international ou nuira à la paix et à la sécurité dans le pays de destination devra impliquer le Ministère des Affaires étrangères et européennes.

D'un autre côté, et contrairement à la première série d'amendements parlementaires, le seul ministre ayant le Commerce extérieur dans ses attributions établira la certification des destinataires de produits liés à la défense, établis sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg (articles 25 à 30) et constituera l'autorité compétente pour délivrer l'agrément pour l'exercice de l'activité de courtage en relation avec des produits liés à la défense (articles 32 et 33). Il s'agit en l'espèce d'attributions de certification, de délivrance d'agrément, de vérification et de contrôle à l'encontre d'entreprises nationales, du ressort du ministre du Commerce extérieur. Dans ces dispositions,

² Voir procès-verbal de la réunion du 5 octobre 2017.

les termes « les ministres » sont donc à remplacer par ceux de « le ministre ayant le Commerce extérieur dans ses attributions ».

Monsieur le Président-Rapporteur rappelle que des questions étaient également soulevées en ce qui concerne l'observation de la Commission nationale pour la protection des données (ci-après CNPD) jugeant nécessaire de compléter le projet de loi pour assurer la nécessaire sécurité juridique aux traitements de données effectués par l'Office.

Les représentants du Ministère expliquent qu'ils ont réagi à cette discussion et proposent d'intégrer un article supplémentaire (17 nouveau) au projet de loi. Cet article apporte au corps même de la loi les précisions souhaitées de la CNPD. En parallèle, le projet de règlement grand-ducal a également été complété par des dispositions apportant des précisions quant au traitement des données.

Débat :

- **Traitement d'urgences.** Il est confirmé que le Ministère adaptera ces procédures internes de sorte à pouvoir également à l'avenir décider rapidement, même sous cette contrainte désormais légale d'une double signature ministérielle. Il est renvoyé à un programme informatique de l'Office des licences auquel le Ministère des Affaires étrangères et européennes (ci-après le MAEE) obtiendra accès. Les modalités administratives seront également à revoir/préciser pour tenir compte de cette nouvelle exigence. De son côté, la direction afférente au sein du MAEE sera renforcée au niveau de ses effectifs pour assurer un examen diligent de ces dossiers en toute circonstance. L'introduction de l'outil de la signature électronique aidera également à assurer une évacuation rapide de ses dossiers. Renvoyant également à l'expérience administrative avec pareils examens conjoints, les représentants des Ministères rassurent les députés quant à l'efficacité de cette nouvelle procédure légale ;
- **Catégorisation.** Il est rappelé que la future loi ne distingue point entre entreprises luxembourgeoises et étrangères, mais distingue suivant les produits concernés. Lorsque ces produits relèvent du domaine de compétences du MAEE une codécision (double signature) est requise, mais seulement lorsque cette catégorie de produit est traitée dans le cadre d'une opération qui concerne également le MAEE (exportations, transit et non une simple importation par exemple).

Vote :

Monsieur le Président-Rapporteur rappelle qu'un avant-projet de lettre d'amendement a été diffusé aux membres de la commission au préalable de la présente réunion et fait procéder au vote concernant ces propositions d'amendement. Celles-ci sont adoptées à l'unanimité des membres présents ou représentés de la Commission de l'Economie.

5. 7136

Projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées et portant modification:

1. du Code de la consommation;

2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

- Examen de l'avis du Conseil d'Etat: retour aux articles L. 225-12, L. 225-15, L. 225-17 et L. 225-23

Renvoyant aux discussions lors de la réunion de la présente commission du 23 novembre 2017, Monsieur le Président invite les représentants du Ministère à prendre position au sujet des points laissés ouverts.

Article L. 225-12 (délai de prescription)

Le porte-parole du Ministère déconseille de vouloir introduire par voie d'amendement parlementaire un délai de prescription spécifique, limité aux règles en matière de voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Sans précision afférente, le délai de la prescription extinctive du droit commun qui est de trente ans s'applique. Il est vrai qu'en la matière, le Conseil d'Etat juge un délai de prescription ne dépassant pas les dix ans comme bien plus raisonnable.

Il est donné à considérer que cette question de délais de prescription plus raisonnables se pose de manière plus générale dans l'ensemble du droit de la consommation. L'introduction d'un délai de prescription particulier, limité aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, compliquerait davantage les règles en la matière. Avant de légiférer à ce niveau, il serait par ailleurs recommandable de se concerter avec les acteurs concernés sur l'utilité et les conséquences d'une telle réduction des délais de prescription en vigueur. Un délai de prescription réduit devrait, par ailleurs, s'appliquer à tout un ensemble de matières différentes du droit de la consommation, mais régi par des règles similaires ou comparables.

Débat :

- **Code de la consommation.** Il est confirmé que lors de l'établissement du Code de la consommation, il était dès le départ clair au niveau du Ministère qu'on ne souhaitait pas introduire de délais de prescription spécifiques en droit de consommation, mais de rester auprès de ceux du droit commun. En interne, des juristes seraient effectivement d'avis qu'en matière de contrats un délai de dix ans serait tout à fait suffisant.

Un député, tout en soulignant l'importance de la distinction entre professionnels et consommateurs et la nécessité de prévoir des règles protectrices de ces derniers, donne à considérer que le droit de la consommation traite en général d'acte quotidiens, de sorte qu'une réflexion sur la durée des

délais de prescription en la matière serait tout à fait légitime. Une action en justice vingt ans après la prestation incriminée serait en soi douteuse et dans l'intérêt d'aucune des deux parties. L'orateur renvoie, entre autres, à la difficulté de collecter des preuves après autant d'années. En réplique, un intervenant met en garde de vouloir examiner pareilles règles d'un point de vue de considérations purement pratiques ;

- **Protection du maillon le plus faible.** Une discussion sur les perceptions différentes des acteurs économiques concernés s'ensuit, la personne privée individuelle (le consommateur) considérant le contrat de voyage à forfait signé comme un acte civil, l'entreprise commerciale (le professionnel) le considérant comme un acte de commerce. Il s'agirait donc d'un acte mixte. Pour l'un, les dispositions du droit civil s'appliqueraient (prescription de trente ans dans ce cas précis), pour l'autre, celles du droit commercial.

Un intervenant tient à souligner que le délai de prescription prévu est une règle protectrice, en l'occurrence du consommateur, lui permettant endéans ce délai d'avoir recours à la justice. Une réduction contractuelle d'un délai de prescription de droit commun serait, par ailleurs et à juste titre, illégale. En aucun cas, il ne pourrait y avoir « déni de justice ». Partant, la suggestion du Conseil d'Etat serait à voir d'un œil critique.

Conclusion :

L'article L. 225-12 est maintenu inchangé.

Article L. 225-15 (procédure de notification)

Il est rappelé que le Conseil d'Etat demande « de préciser la procédure de notification et, afin que les informations publiées puissent être tenues à jour, d'y prévoir également le cas d'une modification des paramètres à la base des informations à transmettre au ministre compétent, par exemple « suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits ». ».

Le représentant du Ministère propose d'ajouter deux alinéas faisant droit à l'avis du Conseil d'Etat.³ Il estime toutefois que même en l'absence d'un règlement grand-ducal, les dispositions de la future loi sont suffisamment précises pour savoir quelles informations sont à fournir lors d'une notification. L'avantage d'un règlement grand-ducal se limitera à proposer une liste des documents requis.

Pour ce qui est d'une notification obligatoire « suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits », les représentants du Ministère la jugent difficile à mettre en œuvre. Suite à un tel changement, une notification semble seulement nécessaire lorsqu'elle a un impact sur l'étendue de la couverture. Ils estiment cependant qu'il appartient aux garants

³ Un document de travail reprenant les différentes propositions de texte est distribué séance tenante.

d'évaluer en continu le risque et d'adapter les montants en conséquence. Lorsqu'une modification a lieu, alors une nouvelle notification est bien évidemment requise.

La Commission de l'Economie marque son accord aux deux ajouts proposés.

Article L. 225-17 (procédure de notification)

Il est expliqué qu'un amendement similaire à celui apporté à l'article L. 225-15 s'impose pour les mêmes raisons également au niveau de l'article L. 225-17. La Commission de l'Economie marque son accord à ces ajouts.

Article L. 225-23 (régime répressif)

Afin de faire droit à l'opposition formelle du Conseil d'Etat, les représentants du Ministère proposent une réécriture complète de cet article, de sorte à énumérer avec précision les manquements et actes sanctionnables, tout en s'alignant, dans la mesure du possible, sur les amendes introduites au Code de la consommation par l'article 8 de la loi du 6 novembre 2017 portant modification du Code de la consommation.

L'orateur parcourt à haute voix le libellé proposé en soulignant le caractère échelonné des sanctions en fonction de la gravité des infractions.

La Commission de l'Economie marque son accord à la nouvelle teneur proposée de l'article L. 225-23.

Conclusion :

Une lettre d'amendement sera rédigée dans le sens discuté.

6. COM(2017)637 Proposition modifiée de DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL concernant certains aspects des contrats de vente en ligne et de toute autre vente à distance de biens, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil et la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil

- Contrôle du respect des principes de proportionnalité et de subsidiarité (délai expire le 26 décembre 2017)

Les représentantes du Ministère rappellent que la présente commission parlementaire était déjà saisie par la proposition initiale (COM/2015/635) de la directive sous rubrique. Cette proposition a été examinée conjointement avec la proposition de directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique

(document COM/2015/634).⁴ A l'époque, la Commission de l'Economie s'est heurtée au fait que ladite proposition se limitait à la vente à distance et que deux régimes juridiques distincts en naîtraient, l'un pour la vente en ligne de biens et l'autre, existant, pour la vente physique de biens couverte par la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. A ce sujet, la Commission de l'Economie est intervenue au niveau communautaire par l'intermédiaire d'un avis politique.

Dans les négociations au niveau européen la problématique évoquée s'est confirmée.

La nouvelle proposition de directive présente désormais un champ d'application élargi et couvre désormais tous les contrats de vente tant « offline » que « online ». Elle vise ainsi à éviter la fragmentation du droit applicable en fonction de la « technologie de vente », vente à distance ou « en face à face », critiquée dans l'avis politique à ce sujet de la Commission de l'Economie.

Les représentantes du Ministère continuent leur exposé en résumant les changements de contenu de la nouvelle proposition par rapport à la proposition initiale. A ce sujet, il est renvoyé à l'exposé des motifs du document COM(2017)637.

Débat :

- ***Durée suffisante de la garantie.*** Il est donné à considérer que toutes les études menées par la Commission européenne ont montré qu'environ 97% des problèmes de conformité ou de garantie apparaissent au courant des deux premières années à partir de la réalisation de l'achat.

Un député tient à signaler qu'il est d'avis que de telles garanties limitées dans le temps ont tendance à pousser le consommateur à s'acheter une nouvelle version du produit dès que sa garantie légale expire, peu importe son état d'usure réel, seulement « pour être tranquille ». Pour cette raison l'intervenant aimerait voir une nouvelle approche intégrant des notions de durabilité dans ce domaine du droit ;

- ***Harmonisation maximale.*** Il est confirmé que la présente proposition de directive vise une harmonisation maximale des règles nationales sur les points précis évoqués, qu'elles soient plus ou moins exigeantes que celles fixées par cette directive. A la différence de la directive 1999/44/CE en vigueur, caractérisée par une approche d'harmonisation minimale, des dispositions nationales divergentes ne peuvent être maintenues. Ainsi, au Grand-Duché un problème pourrait se poser en ce qui concerne ses dispositions traitant du vice caché.⁵ En effet, la proposition de directive prévoit pour toute l'Union européenne une garantie commerciale limitée à deux ans.

⁴ Voir procès-verbal de la réunion du 14 janvier 2016.

⁵ Article 1641 du Code civil.

Il est rappelé que les dispositions nationales concernant la conclusion du contrat au sens strict et les dispositions générales du droit du contrat, ainsi que toutes les règles concernant sa formation, sa validité et ses effets sont explicitement exclues du champ d'application de la présente initiative législative communautaire.

Le Ministère considère une telle harmonisation maximale comme étant dans l'intérêt des entreprises luxembourgeoises en ce qu'elle facilite largement leurs activités transnationales, mais également la sécurité juridique des consommateurs dans leurs achats transfrontaliers dans l'Union européenne ;

- **Hierarchie des remèdes.** Il est donné à considérer que la proposition de directive, en introduisant une hiérarchie des remèdes et plaçant en premier lieu la réparation, comporte une certaine avancée dans le sens d'une consommation plus durable. Jusqu'à présent beaucoup d'Etats membres ont laissé au consommateur le choix comment il souhaitait obtenir un produit qui fonctionne tel que promis (remplacement, réparation, ...);
- **Obsolescence programmée.** Un intervenant critiquant une « obsolescence programmée » de certains produits de consommation, il est donné à considérer que dans le domaine du droit de la consommation des réflexions sont menées visant à intégrer une approche intégrant les souhaits politiques d'une « consommation plus durable » et d'une « économie circulaire ». Suivant cette école, des durées de garanties bien plus spécifiques et nuancées, en fonction des catégories de biens concernés et suivant des définitions technologiques précises, devraient voir le jour (*lifespan guarantee*). Des exemples sont donnés. Ces discussions ne se reflètent pas encore au niveau de textes législatifs ;
- **Vice caché.** Un intervenant renvoyant à une jurisprudence solide au Grand-Duché en matière de vices cachés et partant à un degré de protection appréciable des consommateurs au Luxembourg à ce niveau, il est donné à considérer que la plupart de ces affaires concernent aujourd'hui le secteur immobilier et que ce domaine n'est pas visé par le Code de la consommation ;
- **Voitures d'occasion.** Il est précisé que la proposition de directive prévoit actuellement que les Etats membres peuvent exclure de son champ d'application les contrats de vente de biens d'occasion vendus aux enchères publiques. Ce point est susceptible de susciter une discussion générale sur l'application aux biens d'occasion.

Conclusion :

La Commission de l'Economie partage l'avis des représentantes du Ministère considérant que la proposition de directive est conforme aux principes de subsidiarité et de proportionnalité.

Luxembourg, le 05 mars 2018

Le Secrétaire-administrateur,
Timon Oesch

Le Président de la Commission de l'Economie,
Franz Fayot

07



Commission de l'Economie

Procès-verbal de la réunion du 23 novembre 2017

Ordre du jour :

1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions du 3 mars (jointe), du 25 septembre (jointe), du 5 octobre, du 26 octobre (matin, jointe du matin et jointe de l'après-midi) et du 8 novembre 2017
2. 6855 Projet de loi relatif à un régime d'aides à la protection de l'environnement et modifiant
 1. la loi du 17 mai 2017 relative à la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation ;
 2. la loi du 20 juillet 2017 ayant pour objet la mise en place d'un régime d'aide à l'investissement à finalité régionale- Rapporteur : Monsieur Fränk Arndt

- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat
3. 7136 Projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées et portant modification:
 1. du Code de la consommation;
 2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales- Désignation d'un rapporteur
- Présentation du projet de loi
- Examen de l'avis du Conseil d'Etat

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Gérard Anzia, M. André Bauler, Mme Simone Beissel, M. Alex Bodry remplaçant M. Claude Haagen, Mme Tess Burton, M. Franz Fayot, M. Léon Gloden, Mme Françoise Hetto-Gaasch, M. Claude Lamberty remplaçant Mme Joëlle Elvinger, M. Laurent Mosar, M. Roy Reding

M. Jacques Thill, du Ministère de l'Economie

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusé : M. Félix Eischen

*

Présidence : M. Franz Fayot, Président de la Commission

*

1. **Approbation des projets de procès-verbal des réunions du 3 mars (jointe), du 25 septembre (jointe), du 5 octobre, du 26 octobre (matin, jointe du matin et jointe de l'après-midi) et du 8 novembre 2017**

Les projets de procès-verbal susmentionnés sont approuvés.

2. **6855** **Projet de loi relatif à un régime d'aides à la protection de l'environnement et modifiant**
 1. la loi du 17 mai 2017 relative à la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation ;
 2. la loi du 20 juillet 2017 ayant pour objet la mise en place d'un régime d'aide à l'investissement à finalité régionale

- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat

Monsieur le Président signale que le deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat est de nature à permettre de procéder à la rédaction d'un projet de rapport.

L'orateur propose que la commission fasse sienne la seule observation, assortie de deux propositions d'écriture, encore formulée par le Conseil d'Etat et qui vise l'article 23bis (nouveau). Cet article est modifié en conséquence.

3. **7136** **Projet de loi relatif aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées et portant modification:**
 1. du Code de la consommation;
 2. de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales

- Désignation d'un rapporteur

Madame Tess Burton est désignée comme rapporteur.

- Présentation du projet de loi

Le représentant du Ministère est invité à expliquer la raison d'être du projet de loi déposé le 12 mai 2017 à la Chambre des Députés.

Pour la présentation qui suit, il est renvoyé à l'exposé des motifs joint au dispositif déposé.

Débat:

- **Actions de sensibilisation.** Un intervenant, doutant que les consommateurs prendront à temps conscience de l'amélioration de

leurs droits face aux opérateurs dans ce secteur, juge nécessaire que le Ministère prévoit des actions d'information et de sensibilisation afférentes. Il est concédé que jusqu'à présent l'action d'information du Ministère visait en première ligne les professionnels du secteur, afin de les rendre conscients de leurs nouvelles obligations légales d'application dès juillet 2018 ;

- **Complexification.** Un député estimant que, d'un point de vue consommateur, cette nouvelle directive complexifie davantage les dispositions régissant le secteur des voyages, il est donné à considérer que cette complexité accrue touche plutôt le professionnel. C'est lui qui, suivant la situation concrète en cause, doit être conscient s'il agit soit en tant que détaillant soit en tant qu'organisateur. Le degré de protection du consommateur dans ce secteur se trouve ainsi largement amélioré ;
- **Définition du voyage à forfait¹.** Face à une série de questions concernant différents cas de figure de voyages à forfait réservés sur des plateformes internet, il est renvoyé à plusieurs reprises à la définition 2 de la notion de « forfait » ;
- **Impact sur les agences et organisateurs de voyage.** Il est confirmé que la législation actuellement en vigueur ne connaît que l'agent de voyage, tandis que la nouvelle législation distinguera entre le détaillant et l'organisateur. Dans certains cas, le rôle d'une agence de voyage peut donc être celui d'un simple détaillant, dans d'autres cas celui de l'organisateur du voyage. Le nouveau dispositif apportera davantage de flexibilité pour les agences de voyage et équilibrera surtout le « level playing field » avec les plateformes de voyage présentes sur internet en obligeant ces dernières à offrir un niveau de garanties similaires à leurs clients. L'impact de la future loi sur les organisateurs semble insignifiant. Leurs obligations légales existantes restent pratiquement inchangées, des adaptations sont surtout requises du côté des détaillants ;
- **Prestations de voyage liées.** Un intervenant s'interroge sur les offres commerciales connexes qui peuvent être faites et contractées par l'intermédiaire de la plateforme internet de l'organisateur du voyage, comme des assurances supplémentaires. Le représentant du Ministère explique qu'il y a lieu de distinguer entre voyages à forfait et prestations de voyages liées. En cas de voyage à forfait, l'organisateur est responsable de l'exécution du forfait. En cas de prestation de voyage liée, les différents prestataires respectivement concernés sont responsables (contrats séparés).

Une discussion sur des « prestations de voyages liées » s'ensuit. Le représentant du Ministère confirme qu'il s'agit d'un nouveau concept assez flou et difficile à mettre en œuvre dans la pratique. Il souligne toutefois que ces dispositions ont été rédigées dans la seule optique de protéger le consommateur. Il s'agit de garantir que le client soit informé qu'il s'agit d'une prestation liée qui lui est proposée et non d'un forfait. Des exemples de plateformes proposant différents éléments en un court laps de temps liés à un voyage (hôtel, voiture de location, etc. pp.), mais de prestataires distincts. Un intervenant critique des situations juridiques parfois confuses qui pourraient résulter de telles

¹ Pauschalreise en allemand.

activités commerciales dans la pratique. Un autre député estime qu'un *tour operator* ne peut être tenu responsable d'offres lui inconnues et générées par un algorithme visant le client en question ;

- **Responsabilité.** Il est souligné que l'organisateur (le « *tour operator* ») est responsable de l'exécution du forfait et de la conformité du forfait tel que décrit dans le contrat. Celui-ci doit ainsi présenter les garanties légalement requises pour permettre, par exemple, le rapatriement des voyageurs en cas d'insolvabilité. Cette obligation légale de disposer des assurances requises est assortie de sanctions pénales. Un article spécifique prévoit le cas de figure décrit d'un organisateur sis dans un Etat tiers. Dans ce cas, le vendeur ou détaillant est responsable de ces dispositions. Ainsi, le consommateur aura toujours une personne de contact à laquelle il saura s'adresser.

Il est encore précisé que de manière générale la responsabilité de l'agence de voyage ne peut être exclue d'office. En premier lieu, il s'agit toujours de vérifier s'il s'agit d'un voyage à forfait. Dans ce cas, il s'agit de vérifier par qui et comment ce voyage a été composé. Lorsque l'agence de voyage n'est pas l'organisateur, mais seulement le détaillant de cette offre, c'est-à-dire que la corbeille ou le « *package* » avec ces différentes composantes a été organisé par un tiers, elle n'est pas responsable de l'exécution du forfait en question. Le cas échéant, il y a alors lieu de s'adresser au « *tour operator* ». Lorsque l'agence de voyage s'est occupée d'organiser les différents éléments d'un tel voyage, c'est elle qui est l'organisateur et c'est alors évident que c'est elle qui est responsable de l'exécution du forfait et doit faire preuve des garanties connues ;

- **Retards de vols.** Il est confirmé que l'organisateur d'un voyage à forfait est responsable de l'exécution du forfait et a l'obligation de trouver une solution en cas de problème. Il est toutefois rappelé que la question de l'indemnisation en cas de retards substantiels ou même d'annulations de vols est réglée par d'autres textes. Cette indemnité de retard doit être invoquée par le voyageur lui-même auprès de la compagnie aérienne. Par rapport à l'agence, le voyageur peut exiger une réduction pour non-exécution du forfait.

Un député critique cette réglementation et donne à considérer que, dans le cas de figure évoqué, ce n'est pas le voyageur qui a réservé le vol, mais l'agence et s'interroge sur son utilité. Il est donné à considérer que rien n'empêche une agence d'une telle prestation de service en sus, consistant à intervenir pour ses clients en pareils cas.

- Examen de l'avis du Conseil d'Etat

Article 1^{er}

La Commission de l'Economie décide de faire siennes les observations légistiques du Conseil d'Etat, sauf et sur demande explicite du représentant du Ministère au niveau de l'article L. 225-2, point 1°, lettre c).

L'orateur explique qu'il est préférable de maintenir à cet endroit les références aux textes communautaires. Il s'agit de deux cas exceptionnels. Ainsi, la directive 2007/46/CE à laquelle le texte se réfère a été transposée en l'intégrant au règlement grand-ducal modifié du 3 février 1998 portant

exécution de Directives des C.E. relatives à la réception des véhicules à moteur et de leurs remorques ainsi que des tracteurs agricoles et forestiers à roues, lors de sa modification par le règlement grand-ducal du 6 juin 2008 le complétant (transposition par référence).

La deuxième référence faite à un texte européen devrait, en suivant le Conseil d'Etat, se faire à l'article 76 de l'arrêté grand-ducal modifié du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques.²

Articles L. 225-1, L. 225-3 et L. 225-4

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article L. 225-5

La Commission de l'Economie fait sienne la proposition rédactionnelle du Conseil d'Etat exprimée pour la deuxième phrase du paragraphe 1^{er}.

Articles L. 225-6, L. 225-7 et L. 225-8

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article L. 225-9

La Commission de l'Economie fait sienne la correction des renvois proposée par le Conseil d'Etat pour la dernière phrase du paragraphe 5.

Dans son avis, le Conseil d'Etat souhaite, en outre, voir indiquées à la lettre c) de l'énumération proposée par le paragraphe 3 de l'article L. 225-9, les dispositions nationales concrètement visées, ce qui amène des membres de la commission à s'interroger sur les dispositions effectivement visées.

Articles L. 225-10 et L. 225-11

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article L. 225-12

L'observation du Conseil d'Etat concernant le délai de prescription d'application pour l'introduction des réclamations au titre de l'article L. 225-12 du texte gouvernemental suscite une discussion prolongée. Certains intervenants doutent qu'un délai de prescription trentenaire s'applique dans pareils cas et renvoient au délai de dix ans prévu par le Code de commerce.

Le représentant du Ministère donne à considérer que cette question de délais

² D'un point de vue légistique cette solution est contestable, vu que la future loi se référera ainsi à une définition contenue dans un arrêté grand-ducal.

de prescription se pose de manière générale dans le droit de la consommation. Il déconseille de vouloir procéder à une précision afférente pour la seule matière des voyages à forfait.

Monsieur le Président fait consulter le Code de la consommation.

En conclusion, la Commission de l'Economie estime utile d'approfondir cette problématique afin de pouvoir répondre de manière réfléchie à ladite observation du Conseil d'Etat jugeant un délai de prescription extinctive de dix ans plus raisonnable.

Articles L. 225-13 et L. 225-14

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article L. 225-15

Dans son avis, le Conseil d'Etat demande « de préciser la procédure de notification et, afin que les informations publiées puissent être tenues à jour, d'y prévoir également le cas d'une modification des paramètres à la base des informations à transmettre au ministre compétent, par exemple « suite à une augmentation du risque due à une augmentation sensible des ventes de forfaits ». ».

Le représentant du Ministère suggère de suivre le Conseil d'Etat en ajoutant deux dispositions, l'une renvoyant à un règlement grand-ducal et l'autre obligeant le professionnel à une nouvelle notification en cas de modification des informations initialement transmises.

Article L. 225-16

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article L. 225-17

Le Conseil d'Etat exprime une observation analogue à celle formulée à l'encontre de l'article L. 225-15.

Articles L. 225-18 et L. 225-19

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article L. 225-20

Dans son avis, le Conseil d'Etat souhaite voir remplacer l'expression « en vertu de la présente directive » par « en vertu du présent chapitre ».

Article L. 225-21

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article L. 225-22

Dans son avis, le Conseil d'Etat souhaite voir remplacer le terme « consommateur » par celui de « voyageur » défini à l'article L. 225-2.

Article L. 225-23

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose de manière formelle à la teneur tout à fait générale de l'article sous rubrique. En effet, compte tenu de l'article 14 de la Constitution, les infractions à sanctionner sont à prévoir avec précision afin, d'une part, d'exclure tout arbitraire et, d'autre part, de permettre aux administrés de savoir exactement quelles actions sont répréhensibles.

Le représentant du Ministère donne à considérer qu'afin de faire droit à ces exigences constitutionnelles, une réécriture complète de cet article s'impose, de sorte à énumérer avec précision les manquements et actes sanctionnables en vertu de ce dispositif. Trois catégories de sanctions sont à prévoir, de sorte à pouvoir tenir compte de la gravité de l'infraction respective (251 à 15.000 euros ; 500 à 50.000 euros ; 500 à 75.000 euros). L'orateur évoque les infractions sanctionnables à prévoir. Suite à une question afférente, il précise que les auteurs du projet de loi se sont orientés, pour la réécriture de cet article, aux amendes introduites au Code de la consommation par l'article 8 de la loi du 6 novembre 2017 portant modification du Code de la consommation.

Articles 2 et 3

Sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Conclusion

Souhaitant voir le libellé précis des amendements évoqués et une réflexion plus en profondeur en ce qui concerne la problématique des délais de prescription dans le droit de la consommation, la Commission de l'Economie décide de revenir sur ces points lors d'une prochaine réunion.

Luxembourg, le 8 mars 2018

Le Secrétaire-administrateur,
Timon Oesch

Le Président de la Commission de l'Economie,
Franz Fayot

7136

Loi du 25 avril 2018 portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne les voyages à forfait et les prestations de voyages liées, et modifiant la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

Nous Henri, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Notre Conseil d'État entendu ;

De l'assentiment de la Chambre des Députés ;

Vu la décision de la Chambre des Députés du 17 avril 2018 et celle du Conseil d'État du 24 avril 2018 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote ;

Avons ordonné et ordonnons :

Art. 1^{er}.

Le Code de la consommation est modifié comme suit :

1° Le livre 2, titre 2, chapitre 5 du Code de la consommation prend la teneur suivante :

«

Chapitre 5 - Voyages à forfait et prestations de voyage liées

Section 1 - Champ d'application et définitions

Sous-section 1 - Champ d'application

Art. L. 225-1.

(1) Le présent chapitre s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par des professionnels à des voyageurs et aux prestations de voyage liées facilitées par des professionnels en faveur des voyageurs.

(2) Le présent chapitre ne s'applique pas :

- a) aux forfaits et aux prestations de voyage liées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse ;
- b) aux forfaits 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 ;
- c) aux forfaits et aux prestations de voyage liées 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.

Sous-section 2 - Définitions

Art. L. 225-2.

Pour l'application du présent chapitre, 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 ;
 - d) tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des lettres a), b) ou c) ;
- 2° « 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 des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :
 - (i) achetés auprès d'un seul point de vente et ont été choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
 - (ii) proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
 - (iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de « forfait » ou sous une dénomination similaire ;
 - (iv) 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
 - (v) 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 24 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 point 1), lettre a), b) ou c), est combiné à un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre d) ne constituent pas un forfait si ces derniers services :
 - a) ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, 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 point 1), lettre a), b) ou c) a commencé ;
- 3° « contrat de voyage à forfait » : un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services de voyage compris dans le forfait ;
- 4° « début du forfait », le commencement de l'exécution des services de voyage compris dans le 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 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 les voyageurs ; 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 24 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 point 1), lettre a), b) ou c) et un ou plusieurs des services touristiques visés au point 1), lettre 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 et 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 du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu ;
- 7° « professionnel » : toute personne telle que définie à l'article L. 010-1, point 2), agissant 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 forfaits 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 point 2), lettre b), point v) ;
- 9° « détaillant » : un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ;
- 10° « établissement » : l'établissement défini à l'article 2, lettre f), de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur ;
- 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 aisément à l'avenir 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 forfait ;
- 14° « 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 ;
- 15° « rapatriement » : le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties contractantes.

Section 2 - Obligations d'informations et contenu du contrat de voyage à forfait

Sous-section 1 - Informations précontractuelles

Art. L. 225-3.

(1) L'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations au moyen du formulaire standard déterminé par règlement grand-ducal, et dans le cas où elles s'appliquent au forfait, les informations mentionnées ci-après :

- a) les caractéristiques principales des services de voyage :

- (i) la ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - (ii) 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 ;
 - (iii) 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 ;
 - (iv) les repas fournis ;
 - (v) les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le forfait ;
 - (vi) lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - (vii) lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ; et
 - (viii) 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 ;
- b) la dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- c) le prix total du 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 ;
- d) 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 ;
- e) le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du forfait et la date limite visée à l'article L. 225-10, paragraphe 3, lettre a), précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- f) 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 ;
- g) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du 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 L. 225-10, paragraphe 1^{er} ;
- h) 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, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Dans le cas des contrats de voyage à forfait conclus par téléphone, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant fournissent au voyageur les informations standard figurant au formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal, et les informations qui sont énumérées au premier alinéa, lettres a) à h).

(2) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, point 2), lettre b), point v), 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 ou toute offre correspondante, les informations énumérées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. L'organisateur fournit également, en même temps, les informations standard au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal.

(3) Les informations visées aux paragraphes 1^{er} et 2 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Sous-section 2 - Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-4.

(1) Les informations communiquées au voyageur conformément à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a), c), d), e) et g), font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur et 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.

(2) Si l'organisateur et le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires visés à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre c), avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

Sous-section 3 - Contenu du contrat de voyage à forfait, documents à fournir avant le début du forfait et charge de la preuve

Art. L. 225-5

(1) Les contrats de voyage à forfait sont formulés en termes clairs et compréhensibles. S'ils revêtent la forme écrite, ils doivent être 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 a été conclu en la présence physique et simultanée des parties. En ce qui concerne les contrats hors établissement au sens de l'article L. 222-1, alinéa 1^{er}, point 2), 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.

(2) Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettres a) à h), et les informations suivantes :

- a) les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées ;
- b) une mention indiquant que l'organisateur est :
 - (i) responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 225-11 ; et
 - (ii) tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 225-14 ;
- c) 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'État membre concerné à cette fin et ses coordonnées ;
- d) 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 forfait ;
- e) une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du forfait conformément à l'article L. 225-11, paragraphe 2 ;
- f) 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 ;

- g) des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (ci-après REL) conformément au livre IV du Code de la consommation 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 (règlement relatif au RLLC) ;
- h) des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 225-7.

(3) En ce qui concerne les forfaits définis à l'article L. 225-2, alinéa 1^{er}, point 2), lettre b), point v), 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 forfait, l'organisateur fournit au voyageur, sur un support durable, les informations visées au paragraphe 2, lettres a) à h).

(4) Les informations visées aux paragraphes 2 et 3 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

(5) En temps utile avant le début du 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.

Art. L. 225-6.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information incombe au professionnel.

Section 3 - Modification du contrat de voyage à forfait avant le début du forfait

Sous-section 1 - Cession du contrat de voyage à forfait à un autre voyageur

Art. L. 225-7.

(1) Un voyageur a le droit, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, de 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 forfait est, en tout état de cause, considéré comme raisonnable.

(2) 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.

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

Sous-section 2 - Modification du prix

Art. L. 225-8.

(1) 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 du paragraphe 4. Dans ce cas, le contrat de voyage à forfait précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

- a) du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- b) 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 forfait, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou
- c) des taux de change en rapport avec le forfait.

(2) Si la majoration du prix visée au paragraphe 1^{er} dépasse 8 pour cent du prix total du forfait, l'article L. 225-9, paragraphes 2 à 5, s'applique.

(3) 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 forfait.

(4) 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 au paragraphe 1^{er}, lettres a), b) et c), qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du forfait.

(5) En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Sous-section 3 - Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

Art. L. 225-9.

(1) L'organisateur ne peut, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix conformément à l'article L. 225-8, à moins que :

- a) l'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat ;
- b) la modification ne soit mineure ; et
- c) l'organisateur n'en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

(2) Si, avant le début du 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 L. 225-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre a), ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre a), ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus de 8 pour cent conformément à l'article L. 225-8, paragraphe 2, le voyageur peut, dans un délai raisonnable fixé par l'organisateur :

- a) accepter la modification proposée ; ou
- b) résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

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

(3) L'organisateur informe le voyageur sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- a) des modifications proposées visées au paragraphe 2 et, s'il y a lieu, en application du paragraphe 4, de leurs répercussions sur le prix du forfait ;
- b) d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en application du paragraphe 2 ;
- c) des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai visé à la lettre b) ; et
- d) s'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

(4) Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait visées au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, ou le forfait de substitution visé au paragraphe 2, alinéa 2, entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

(5) Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, lettre b), 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. L'article L. 225-12, paragraphes 2, 3, 4 et 5, s'applique.

Sous-section 4 - Résiliation du contrat de voyage à forfait et droit de rétractation avant le début du forfait

Art. L. 225-10.

(1) Le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Lorsque le voyageur résilie le contrat de voyage à forfait, il 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 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 forfait moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. À la demande du voyageur, l'organisateur justifie le montant des frais de résiliation.

(2) Nonobstant le paragraphe 1^{er}, le voyageur a le droit de résilier le contrat de voyage à forfait avant le début du 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 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 paragraphe, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

(3) L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si :

- a) le nombre de personnes inscrites pour le 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 :
 - (i) vingt jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
 - (ii) sept jours avant le début du forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
 - (iii) 48 heures avant le début du forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;ou
- b) l'organisateur 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 forfait.

(4) L'organisateur procède aux remboursements requis en vertu des paragraphes 2 et 3 ou, au titre du paragraphe 1^{er}, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le forfait moins les frais de résiliation appropriés. Ces 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.

Section 4 - Exécution du forfait

Sous-section 1 - Responsabilité de l'exécution du forfait

Art. L. 225-11.

(1) 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.

(2) 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.

(3) 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 :

- a) est impossible ; ou
- b) 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 à l'alinéa 1^{er}, lettre a) ou b), l'article L. 225-12 s'applique.

(4) Sans préjudice des exceptions énoncées au paragraphe 3, 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.

(5) 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 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 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.

(6) Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un 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 à l'article L. 225-12, une réduction de prix, un dédommagement ou les deux.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au paragraphe 5, alinéa 3, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix, à un dédommagement ou les deux, conformément à l'article L. 225-12, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

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

(7) 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.

(8) La limitation des coûts prévue au paragraphe 7 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, lettre 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 et 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 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du paragraphe 7

si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

Sous-section 2 - Réduction de prix et dédommagement

Art. L. 225-12.

(1) 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.

(2) 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.

(3) Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si l'organisateur prouve que la non-conformité est :

- a) imputable au voyageur ;
- b) imputable 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
- c) due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

(4) 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 forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur. 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 forfait.

(5) Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par le présent chapitre ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre 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, du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, 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, 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, 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 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre du présent chapitre et desdits règlements et conventions internationales. Le dédommagement ou la réduction de prix octroyés en vertu du présent chapitre 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.

Sous-section 3 - Possibilité de prendre contact avec l'organisateur par l'intermédiaire du détaillant

Art. L. 225-13.

Le voyageur peut adresser des messages, demandes ou plaintes en rapport avec l'exécution du forfait au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

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 au premier alinéa est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

Sous-section 4 - Obligation d'apporter une aide

Art. L. 225-14.

L'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances visées à l'article L. 225-11, paragraphe 7, notamment :

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; et
- b) en aidant le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

Section 5 - Protection contre l'insolvabilité

Sous-section 1 - Effectivité et champ d'application de la protection contre l'insolvabilité

Art. L. 225-15.

(1) L'organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit une garantie pour le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité de l'organisateur. Si le transport des passagers est inclus dans le contrat de voyage à forfait, les organisateurs fournissent aussi une garantie pour le rapatriement des voyageurs. La continuation du forfait peut être proposée.

Le paragraphe 1^{er} s'applique également à l'organisateur qui n'est pas établi dans un État membre de l'Union européenne mais qui vend ou offre à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirige par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les forfaits, compte tenu du laps de temps entre les paiements de l'acompte et du solde et l'exécution des forfaits, ainsi que les coûts estimés de rapatriement en cas d'insolvabilité de l'organisateur.

L'organisateur établi au Grand-Duché de Luxembourg fournit au ministre ayant l'Économie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes :

- a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c) ;
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant ;
- c) l'étendue de la couverture visée au paragraphe 1^{er}.

L'identité de l'organisateur complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 2, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres États membres.

L'organisateur notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont précisées par règlement grand-ducal.

(3) La protection contre l'insolvabilité de l'organisateur 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'État membre où l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité est située.

(4) Lorsque l'exécution du forfait est affectée par l'insolvabilité de l'organisateur, la garantie est activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement.

(5) 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.

Sous-section 2 - Reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité et coopération administrative

Art. L. 225-16.

(1) Toute protection contre l'insolvabilité qu'un organisateur fournit conformément aux mesures de l'État membre où il est établi est considérée conforme aux obligations de l'article L. 225-15 et L. 225-17.

(2) Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions est le point de contact central pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des professionnels.

(3) Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions met à la disposition des autres points de contact toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national en matière de protection contre l'insolvabilité.

Le ministre ayant l'Économie dans ses attributions répond aux demandes des autres États membres 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.

(4) En cas de doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur établi dans un autre État membre, le ministre ayant l'Économie dans ses attributions peut demander des éclaircissements à l'État membre d'établissement de cet organisateur.

Sous-section 3 - Protection contre l'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées

Art. L. 225-17.

(1) Les professionnels établis au Grand-Duché de Luxembourg et 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 l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des passagers, la garantie couvre aussi le rapatriement des voyageurs.

Le paragraphe 1^{er} s'applique également aux professionnels facilitant les prestations de voyage qui ne sont pas établis dans un État membre de l'Union européenne mais qui vendent ou offrent à la vente des forfaits au Grand-Duché de Luxembourg ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers le Grand-Duché de Luxembourg.

(2) La garantie visée au paragraphe 1^{er} est effective et couvre les coûts raisonnablement prévisibles. Elle couvre les montants des paiements effectués par les voyageurs ou en leur nom en ce qui concerne les prestations de voyages liées visées au paragraphe 1^{er}.

Le professionnel fournit au ministre ayant l'Économie dans ses attributions un certificat établi par le garant et contenant les informations suivantes :

- a) les informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre c) ;
- b) le numéro de téléphone et une adresse électronique permettant de contacter le garant ;
- c) l'étendue de la couverture de la garantie visée au paragraphe 1^{er}.

L'identité du professionnel complétée par les informations visées à l'alinéa 2, lettres a) et b) sont publiques. L'information visée à l'alinéa 2, lettre c) est communiquée sur demande à des points de contact d'autres États membres.

Le professionnel notifie sans délai toute modification des informations communiquées en vertu de l'alinéa 2 et, le cas échéant, un nouveau certificat contenant les informations mises à jour.

Les modalités de la notification ainsi que les pièces à produire sont précisées par règlement grand-ducal.

(3) Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un État membre mais dirige par tout moyen ces activités vers un État membre, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur :

- a) ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre du présent chapitre et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service ; et
- b) bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément au paragraphe 1^{er}.

Afin de se conformer au présent paragraphe, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire d'information standard déterminé par règlement grand-ducal ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires dudit règlement grand-ducal, il fournit les informations qui y figurent.

(4) Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées aux paragraphes 1^{er} et 3, les droits et obligations prévus aux articles L. 225-7 et L. 225-10 et à la section 4 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

(5) 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.

Section 6 - Dispositions spécifiques et sanctions

Sous-section 1 - Obligations spécifiques du détaillant lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen

Art. L. 225-18.

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'Espace économique européen, le détaillant établi au Grand-Duché de Luxembourg est soumis aux obligations imposées aux organisateurs en vertu de la section 4 et des articles L. 225-15 et L. 225-17, sauf s'il apporte la preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdites dispositions.

Sous-section 2 - Responsabilité en cas d'erreur de réservation

Art. L. 225-19.

Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable. Si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou 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.

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.

Sous-section 3 - Droit à réparation

Art. L. 225-20.

Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article L. 225-18, un détaillant verse un dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu du présent chapitre, l'organisateur ou le détaillant peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

Sous-section 4 - Dispositions impératives

Art. L. 225-21.

(1) La déclaration d'un organisateur de 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 toute 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 le présent chapitre.

(2) Les voyageurs ne peuvent pas renoncer aux droits qui leur sont conférés par le présent chapitre.

(3) Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs par le présent chapitre, ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application du présent chapitre ne sont pas opposables au voyageur.

Sous-section 5 - Sanctions

Art. L. 225-22.

Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles visées par le présent chapitre peut entraîner la nullité du contrat de voyage à forfait. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le voyageur.

Art. L. 225-23.

(1) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros :

1° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle de l'article L. 225-3, paragraphes 1^{er} et 2 ;

2° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1^{er} ;

3° l'organisateur qui n'aura pas remis au voyageur en temps utile avant le début du forfait les documents et informations visées à l'article L. 225-5, paragraphe 5 ;

4° l'organisateur qui n'aura pas respecté son obligation d'information de l'article L. 225-9, paragraphe 3 ;

5° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation d'information précontractuelle des articles L. 225-3, paragraphe 1^{er} ;

6° le détaillant qui n'aura pas respecté son obligation de communication des modifications relatives aux informations précontractuelles de l'article L. 225-4, paragraphe 1^{er}.

(2) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros :

1° l'organisateur qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} et paragraphe 3, alinéa 2, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 ;

2° l'organisateur qui n'a pas apporté une aide appropriée au voyageur en difficulté conformément à l'article L. 225-14 ;

3° l'organisateur qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-15 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Sera puni de la même peine, l'organisateur qui fournit des informations incomplètes ou fausses ;

4° le détaillant qui n'a pas fourni au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, ou sur papier conformément à l'article L. 225-5, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 ;

5° le professionnel visé par l'article L. 225-5, paragraphe 3, qui n'a pas informé l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait ;

6° le professionnel qui ne fournit pas la garantie requise par l'article L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues au même article. Sera puni de la même peine, le professionnel qui fournit des informations incomplètes ou fausses.

(3) Tout manquement aux dispositions des articles L. 225-9, paragraphe 2, alinéa 1^{er}, lettre b) et paragraphe 5, L. 225-10, paragraphes 1^{er}, 2 et 4, L. 225-11 paragraphe 6, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

(4) Sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne respecte pas les obligations de l'article L. 225-11, paragraphe 6.

Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros le détaillant visé par l'article L. 225-18 qui ne fournit pas les garanties requises par les articles L. 225-15 ou L. 225-17 ou qui ne procède pas aux notifications obligatoires prévues aux mêmes articles. Sera puni de la même peine, le détaillant qui fournit des informations incomplètes ou fausses.

»

2° À l'article L. 122-8 du Code de la consommation est inséré un nouveau paragraphe 3 libellé comme suit :

«

(3) Le professionnel qui fait naître par la conception ou la présentation de la communication, l'impression que le consommateur a gagné un lot, doit fournir ce lot au consommateur.

»

3° À l'article L. 320-7, alinéa 1^{er}, du Code de la consommation, la référence aux articles « L. 225-1 à L. 225-20 » est remplacée par la référence aux articles « L. 225-1 à L. 225-21 » .

Art. II.

La loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales est modifiée comme suit :

1° À la suite de l'article 4, est inséré un article *4bis*, libellé comme suit :

«

Art. 4bis.

Le dirigeant d'une entreprise dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, à organiser des voyages à forfait au sens de l'article L. 225-2, point 7) ou à proposer des prestations de voyage liées au sens de l'article L. 225-2, point 5) du Code de la consommation s'assure que l'entreprise dispose à tout moment de la garantie visée à l'article L. 225-15 et à l'article L. 225-17 du Code de la consommation.

»

2° L'article 6, paragraphe 4, est complété par une lettre f), libellée comme suit :

«

f) tout manquement à l'obligation de l'article *4bis*.

»

Art. III.

La présente loi entre en vigueur le 1^{er} juillet 2018.

Mandons et ordonnons que la présente loi soit insérée au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg pour être exécutée et observée par tous ceux que la chose concerne.

Le Ministre de l'Économie,
Étienne Schneider

Palais de Luxembourg, le 25 avril 2018.
Henri

Doc. parl. 7136 ; sess. ord. 2016-2017 et 2017-2018 ; Dir. 2015/2302/UE.

