

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'écartant 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