



PARLEMENT EUROPÉEN

2009 - 2014

Document de séance

A7-0124/2014

17.2.2014

*****I**

RAPPORT

sur la 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 (COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD))

Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

Rapporteur: Hans-Peter Mayer

Légende des signes utilisés

- * Procédure de consultation
- *** Procédure d'approbation
- ***I Procédure législative ordinaire (première lecture)
- ***II Procédure législative ordinaire (deuxième lecture)
- ***III Procédure législative ordinaire (troisième lecture)

(La procédure indiquée est fondée sur la base juridique proposée par le projet d'acte.)

Amendements à un projet d'acte

Amendements du Parlement présentés en deux colonnes

Les suppressions sont signalées par des *italiques gras* dans la colonne de gauche. Les remplacements sont signalés par des *italiques gras* dans les deux colonnes. Le texte nouveau est signalé par des *italiques gras* dans la colonne de droite.

Les première et deuxième lignes de l'en-tête de chaque amendement identifient le passage concerné dans le projet d'acte à l'examen. Si un amendement porte sur un acte existant, que le projet d'acte entend modifier, l'en-tête comporte en outre une troisième et une quatrième lignes qui identifient respectivement l'acte existant et la disposition de celui-ci qui est concernée.

Amendements du Parlement prenant la forme d'un texte consolidé

Les parties de textes nouvelles sont indiquées en *italiques gras*. Les parties de texte supprimées sont indiquées par le symbole ■ ou barrées. Les remplacements sont signalés en indiquant en *italiques gras* le texte nouveau et en effaçant ou en barrant le texte remplacé.

Par exception, les modifications de nature strictement technique apportées par les services en vue de l'élaboration du texte final ne sont pas marquées..

SOMMAIRE

	Page
PROJET DE RÉSOLUTION LÉGISLATIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN.....	5
EXPOSÉ DES MOTIFS.....	77
AVIS DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS ET DU TOURISME.....	81
OPINION OF THE COMMITTEE ON LEGAL AFFAIRS.....	144
PROCÉDURE	147

PROJET DE RÉSOLUTION LÉGISLATIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN

sur la 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 (COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD))

(Procédure législative ordinaire: première lecture)

Le Parlement européen,

- vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2013) 0512),
 - vu l'article 294, paragraphe 2, et l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, conformément auxquels la Commission a soumis la proposition au Parlement (C7-0215/2013),
 - vu l'article 294, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
 - vu l'avis du Comité économique et social européen du 11 décembre 2013¹,
 - après consultation du Comité des régions,
 - vu l'article 55 de son règlement,
 - vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs et les avis de la commission des transports et du tourisme et de la commission des affaires juridiques (A7-0124/2014),
1. arrête la position en première lecture figurant ci-après;
 2. demande à la Commission de le saisir à nouveau, si elle entend modifier de manière substantielle sa proposition ou la remplacer par un autre texte;
 3. charge son/sa Président(e) de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux parlements nationaux.

¹ Non encore publié au Journal officiel.

Amendement 1

Proposition de directive

Titre

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT
EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative aux voyages, *vacances et circuits* à forfait et aux prestations de voyage *reliées*, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE, et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil

Amendement 2

Proposition de directive

Considérant 2

Texte proposé par la Commission

(2) Le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie des États membres de l'Union et les voyages à forfait constituent un segment important de ce marché. Le marché des voyages 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 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 produits 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 à ces évolutions, à améliorer la transparence et à accroître la sécurité

Amendement

(2) Le tourisme joue un rôle considérable dans l'économie des États membres de l'Union et les voyages, *vacances et circuits* à forfait (*les "forfaits"*) constituent un segment important de ce marché. Le marché des voyages 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 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 produits 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 à ces évolutions, à améliorer la

juridique en faveur des voyageurs et des professionnels.

transparence et à accroître la sécurité juridique en faveur des voyageurs et des professionnels.

Amendement 3

Proposition de directive Considérant 5

Texte proposé par la Commission

(5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité, 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 *certains aspects* des contrats à forfait et des prestations de voyage *assistées* 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.

Amendement

(5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité, 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 à forfait et des prestations de voyage *reliées* 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.

Amendement 4

Proposition de directive Considérant 7

Texte proposé par la Commission

(7) Les voyageurs qui achètent des forfaits 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, les

Amendement

(7) Les voyageurs qui achètent des forfaits 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 *d'*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, les

sociétés ou *structures de plus grande taille organisent fréquemment* les déplacements professionnels de leurs salariés *en recourant à* un contrat-cadre *conclu* avec des *prestataires spécialisés dans l'organisation de voyages d'affaires*. 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 ne devrait s'appliquer aux voyageurs d'affaires que dans la mesure où ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements professionnels en vertu d'un contrat-cadre. Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme "consommateur" *figurant* dans d'autres *directives* qui régissent la protection des consommateurs, il convient de dénommer "voyageurs" les personnes protégées par la présente directive.

sociétés ou *organisations concluent souvent, pour* les déplacements professionnels de leurs salariés, *membres ou représentants*, un contrat-cadre avec des *entreprises*. 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 ne devrait s'appliquer aux voyageurs d'affaires que dans la mesure où ceux-ci n'organisent pas leurs déplacements professionnels en vertu d'un contrat-cadre. Afin d'éviter toute confusion avec la définition du terme "consommateur" *utilisée* dans d'autres *actes législatifs de l'Union* qui régissent la protection des consommateurs, il convient de dénommer "voyageurs" les personnes protégées par la présente directive.

Justification

La référence aux membres ou représentants clarifient le fait que "l'employeur" est une personne morale. Le critère relatif aux "prestataires spécialisés dans l'organisation de voyages d'affaires" devrait être supprimé car il peut créer l'incertitude. L'accord-cadre suffit comme prérequis.

Amendement 5

Proposition de directive Considérant 9

Texte proposé par la Commission

(9) Par souci de transparence, il conviendrait de distinguer les forfaits des prestations de voyage *assistées*, dans le cadre desquelles des conseillers en ligne ou en agence de voyages aident les voyageurs à combiner des services de voyage qui conduisent ces voyageurs à conclure des contrats avec différents prestataires de services de voyage, y compris par des procédures de réservation reliées; les

Amendement

(9) Par souci de transparence, il conviendrait de distinguer les forfaits des prestations de voyage *reliées*, dans le cadre desquelles des conseillers en ligne ou en agence de voyages aident les voyageurs à combiner des services de voyage qui conduisent ces voyageurs à conclure des contrats avec différents prestataires de services de voyage, y compris par des procédures de réservation reliées *de façon*

prestations de voyage assistées ne présentant pas les caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, il n'y aurait pas lieu de soumettre ces prestations à l'ensemble des obligations applicables aux forfaits.

ciblée; les prestations de voyage assistées ne présentant pas les caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, il n'y aurait pas lieu de soumettre ces prestations à l'ensemble des obligations applicables aux forfaits.

Justification

Précision de la notion de prestation de voyage reliée (les offres supplémentaires doivent être ciblées, c'est-à-dire en rapport avec la destination et les dates du premier voyage réservé par le voyageur). De plus amples précisions figurent aux considérants 11 et 13 de la proposition de directive.

Amendement 6

Proposition de directive Considérant 11

Texte proposé par la Commission

(11) Parallèlement, il conviendrait de différencier les prestations de voyage *assistées* 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 conviendrait d'établir également une distinction entre les prestations de voyage *assistées* en ligne 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 web une liste de tous les prestataires offrant des services de transport à destination du lieu de l'établissement hôtelier ou de la manifestation, indépendamment de toute réservation ou si des témoins de connexion (cookies) ou des métadonnées sont utilisés pour placer des annonces sur les sites web.

Amendement

(11) Parallèlement, il conviendrait de différencier les prestations de voyage *reliées* 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 conviendrait d'établir également une distinction entre les prestations de voyage *reliées* en ligne et les *sites web reliés 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 *et non ciblée*, d'autres services de voyage, par exemple lorsqu'un hôtel ou l'organisateur d'un événement affiche sur son site web une liste de tous les prestataires offrant des services de transport à destination du lieu de l'établissement hôtelier ou de la manifestation, indépendamment de toute réservation ou si des témoins de connexion (cookies) ou des métadonnées sont utilisés pour placer des annonces sur les sites web *liées à la destination et à la période de*

voyage précisées pour le premier voyage choisi.

Amendement 7

Proposition de directive Considérant 13

Texte proposé par la Commission

(13) Il conviendrait d'édicter des règles particulières pour, d'une part, les détaillants en magasin et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite ou prise de contact avec leur propre point de vente, à conclure des contrats séparés avec des prestataires distincts, et ***pour, d'autre part, les détaillants en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne reliées, facilitent l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel d'une manière ciblée, au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service. 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 consommateur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, par exemple un hébergement en hôtel, en cliquant sur le site de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire.*** Bien que n'étant pas des forfaits au sens de la présente directive, puisqu'il n'y a aucune confusion quant au fait qu'un seul organisateur assume la responsabilité des services de voyage, ces prestations ***assistées*** constituent un modèle économique/commercial alternatif qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.

Amendement

(13) Il conviendrait d'édicter des règles particulières ***dans la présente directive*** pour, d'une part, les détaillants en magasin et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite ou prise de contact avec leur propre point de vente, à conclure des contrats séparés avec des prestataires distincts, ***lorsque le voyageur choisit et accepte de payer séparément chaque service de voyage. Ces règles doivent également s'appliquer aux détaillants en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne reliées, facilitent l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel d'une manière ciblée, lorsqu'au moins les nom, coordonnées et numéro de carte de crédit du voyageur sont transmis à l'autre professionnel et que ces services supplémentaires sont prestés au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service.*** Bien que n'étant pas des forfaits au sens de la présente directive, puisqu'il n'y a aucune confusion quant au fait qu'un seul organisateur assume la responsabilité des services de voyage, ces prestations ***reliées*** constituent un modèle économique/commercial alternatif qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.

Amendement 8

Proposition de directive Considérant 14 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(14 bis) Des pratiques sont apparues en ligne dans le cadre desquelles des professionnels facilitant l'achat de voyages reliés n'ont pas clairement proposé l'option permettant aux voyageurs de réserver seulement le service principal et de ne pas choisir les autres services. Ces pratiques devraient être considérées comme trompeuses pour les voyageurs. Le cadre juridique existant n'ayant pas permis jusqu'à présent de les supprimer et dans la mesure où elles sont propres aux voyages reliés, ces pratiques devraient être interdites par la présente directive.

Amendement 9

Proposition de directive Considérant 15 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(15 bis) Avant de procéder au paiement, l'attention des voyageurs devrait être attirée sur le fait qu'ils choisissent un forfait ou un voyage relié et sur le niveau de protection correspondant.

Amendement 10

Proposition de directive Considérant 15 ter (nouveau)

(15 ter) Les voyageurs qui souhaitent continuer à organiser leurs propres vacances en dehors du champ d'application de la présente directive, sans toutefois bénéficier de la protection prévue par celle-ci, doivent être dûment informés avant d'effectuer le paiement, du fait que lesdites vacances ne seront pas couvertes par la présente directive.

Amendement 11

Proposition de directive Considérant 16

Texte proposé par la Commission

(16) Afin de déterminer si l'on est en présence d'un forfait ou d'une prestation de voyage **assistée, seule devrait être prise en considération** la combinaison de différents services de voyage, tels que l'hébergement, le transport des passagers par bus, train, bateau ou avion, ainsi que la location de voiture. 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.

Amendement

(16) Afin de déterminer si l'on est en présence d'un forfait ou d'une prestation de voyage **reliée**, la combinaison de différents services de voyage **devrait être prise en considération**, tels que l'hébergement, le transport des passagers par bus, train, bateau ou avion, ainsi que la location de voiture. **Les seules nuits d'hôtel accompagnées d'arrangements tels que des billets de comédie musicale ou des soins de bien-être sont exclues, pour autant que ces services ne soient pas vendus expressément au voyageur comme une part significative du voyage ou que l'intérêt principal du voyage ne réside manifestement pas dans ces services accessoires. Un hébergement à des fins résidentielles pour lequel aucun objectif touristique ne peut être décelé, comme pour des formations linguistiques de longue durée, ne devrait pas être qualifié d'hébergement au sens de la présente directive.**

Amendement 12

Proposition de directive Considérant 16 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(16 bis) Le transport par bus, train, bateau ou avion comprenant un hébergement, par exemple une traversée par ferry-boat avec une nuitée ou un voyage en train dans un wagon-lit, devrait être considéré comme un service de voyage unique, étant donné que le service de transport est prépondérant et que ce transport n'est pas combiné avec un autre service de voyage.

Amendement 13

Proposition de directive Considérant 17

Texte proposé par la Commission

Amendement

(17) D'autres services touristiques, tels que l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, sont des services qui, combinés au transport de passagers, à l'hébergement et/ou à la location de voiture, devraient être considérés comme pouvant constituer un forfait ou une prestation de voyage **assistée**. Ces forfaits ou prestations de voyage assistées ne devraient toutefois entrer dans le champ d'application de la présente directive que si le service touristique en question représente une part significative du forfait. De manière générale, on devrait considérer que tel est le cas si le service touristique compte pour plus de **20 %** dans le prix total ou s'il constitue, d'une autre façon, une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances. Les services accessoires, **tels** l'assurance voyage, le transport des bagages, les repas et le

(17) D'autres services touristiques, tels que l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, sont des services qui, combinés au transport de passagers, à l'hébergement et/ou à la location de voiture, devraient être considérés comme pouvant constituer un forfait ou une prestation de voyage **reliée**. Ces forfaits ou prestations de voyage assistées ne devraient toutefois entrer dans le champ d'application de la présente directive que si le service touristique en question représente une part significative du forfait. De manière générale, on devrait considérer que tel est le cas si le service touristique **est expressément désigné comme part significative, s'il est expressément proposé en tant que tel aux voyageurs, s'il représente l'objet du voyage, s'il** compte pour plus de **25 %** dans le prix total ou s'il constitue, d'une autre façon, une caractéristique essentielle du

service de nettoyage fournis dans le cadre de l'hébergement, ne devraient pas être considérés comme des services touristiques en tant que tels.

voyage ou du séjour de vacances. Les services accessoires, *comme notamment l'assurance voyage, le transport entre la gare et l'hébergement, le transport au début du voyage ainsi que dans le cadre d'excursions, le transport* des bagages, les repas et le service de nettoyage fournis dans le cadre de l'hébergement, ne devraient pas être considérés comme des services touristiques en tant que tels.

Amendement 14

Proposition de directive Considérant 18

Texte proposé par la Commission

(18) Il conviendrait également de préciser que les contrats par lesquels un professionnel autorise un voyageur, après la conclusion du contrat, à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, devraient constituer des forfaits. De surcroît, une combinaison de services de voyage devrait être considérée comme un forfait lorsque le nom du voyageur ou *les informations concernant ce dernier* nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation sont transmises entre les professionnels au plus tard *lors de* la confirmation de la réservation du premier service. *Les informations nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation concernent les données figurant sur la carte de crédit et d'autres renseignements requis pour l'obtention du paiement.* À l'inverse, le simple transfert d'informations telles que la destination ou les horaires de voyage devrait être insuffisant.

Amendement

(18) Il conviendrait également de préciser que les contrats par lesquels un professionnel autorise un voyageur, après la conclusion du contrat, à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, devraient constituer des forfaits. De surcroît, une combinaison de services de voyage devrait être considérée comme un forfait lorsque le nom du voyageur *et d'autres données personnelles, telles que les coordonnées, les données figurant sur la carte de crédit ou sur le passeport,* nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation sont transmises entre les professionnels au plus tard **24 heures après** la confirmation de la réservation du premier service. À l'inverse, le simple transfert d'informations telles que la destination ou les horaires de voyage devrait être insuffisant. *Les croisières et les voyages en train de plusieurs jours qui comprennent un hébergement devraient également être considérés comme des forfaits, étant donné qu'ils combinent transport, hébergement et restauration.*

Amendement 15

Proposition de directive Considérant 19

Texte proposé par la Commission

(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 organisés de manière occasionnelle***, devraient être exclus du champ d'application de la présente directive.

Amendement

(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 devraient être exclus du champ d'application de la présente directive. ***Les voyages à forfait et prestations de voyage reliées qui sont proposés occasionnellement ou combinés par une personne physique ou morale, telle qu'une organisation sans but lucratif, y compris une organisation caritative, un club de football ou une école, qui ne tire aucun bénéfice financier direct ou indirect de cette activité ou de la facilitation de prestations de voyage reliées, doivent également être exclues du champ d'application de la présente directive.***

Amendement 16

Proposition de directive Considérant 19 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(19 bis) 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 directive. Par exemple, les États membres peuvent appliquer les dispositions de la présente directive aux forfaits et aux prestations de voyage reliées qui sont proposés occasionnellement ou combinés par une personne physique ou morale, qui ne tire aucun bénéfice financier direct ou indirect de cette activité ou de la facilitation de prestations de voyage reliées ainsi qu'aux forfaits et prestations de voyage reliées couvrant une période de moins de 24 heures sans hébergement.

Amendement 17

Proposition de directive Considérant 20 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(20 bis) La directive 90/314/CEE laisse aux États membres le pouvoir d'apprécier si les détaillants, les organisateurs, ou les détaillants et les organisateurs doivent être responsables de l'exécution des services compris dans le forfait. La flexibilité a créé l'ambiguïté dans certains États membres quant à savoir si les professionnels intervenant dans un forfait sont responsables de l'exécution des services qui y sont prévus, en particulier dans l'environnement en ligne. 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, sauf si le droit national prévoit également expressément la possibilité pour l'organisateur ou le détaillant d'être

tenu responsable.

Amendement 18

Proposition de directive

Considérant 21

Texte proposé par la Commission

(21) Pour ce qui est des forfaits, les détaillants devraient être responsables, conjointement avec l'organisateur, de la fourniture des informations précontractuelles. Parallèlement, il conviendrait de préciser qu'ils sont responsables des erreurs de réservation. Pour faciliter les communications, notamment dans les cas de figure transfrontières, les voyageurs devraient avoir la possibilité de prendre contact avec l'organisateur via le détaillant par l'intermédiaire duquel ils ont acheté leur forfait.

Amendement

(21) Pour ce qui est des forfaits, les détaillants devraient être responsables, conjointement avec l'organisateur, de la fourniture des informations précontractuelles. Parallèlement, il conviendrait de préciser qu'ils sont responsables des erreurs de réservation ***lorsque les détaillants en commettent lors de la procédure de réservation.*** Pour faciliter les communications, notamment dans les cas de figure transfrontières, les voyageurs devraient avoir la possibilité de prendre contact avec l'organisateur via le détaillant par l'intermédiaire duquel ils ont acheté leur forfait.

Justification

Pour reprendre la même formulation qu'au considérant 37.

Amendement 19

Proposition de directive

Considérant 23

Texte proposé par la Commission

(23) Les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix, figurant dans les annonces publicitaires, sur le site web de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations précontractuelles, devraient être engager l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces

Amendement

(23) Les informations essentielles, par exemple sur les caractéristiques principales des services de voyage ou les prix, figurant dans les annonces publicitaires, sur le site web de l'organisateur ou dans des brochures au titre des informations précontractuelles, devraient être engager l'organisateur, à moins que celui-ci ne se réserve le droit d'apporter des modifications à ces éléments et que ces

dernières soient communiquées d'une manière claire et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat. ***Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures; par contre, il convient de veiller à ce que, dans certaines circonstances, les modifications ayant une incidence sur l'exécution du contrat soient transmises entre les parties sur un support durable pour qu'elles puissent s'y reporter ultérieurement. Il devrait toujours être possible de modifier ces informations si les deux parties contractantes y consentent expressément.***

dernières soient communiquées d'une manière claire et apparente au voyageur avant la conclusion du contrat.

Amendement 20

Proposition de directive Considérant 23 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(23 bis) Toutefois, compte tenu des nouvelles technologies de communication, qui peuvent contribuer à garantir l'accès des voyageurs à des informations actualisées au moment de la réservation et de la tendance croissante à la réservation de voyage en ligne, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures.

Justification

Les organisateurs et les compagnies aériennes attirent souvent les clients en leur faisant miroiter des horaires de vol agréables, puis décalent au dernier moment les horaires de vol, surtout pour les voyages à forfait, vers des créneaux plus intéressants pour eux au niveau du prix, situés en plein milieu de la nuit. Aux fins de l'amélioration des services, les prestataires/compagnies aériennes devraient être obligés de respecter les horaires de vol et de fournir des informations sur leurs créneaux en temps utile, afin de les voyageurs puissent faire les préparatifs nécessaires et réserver le voyage comme il sera effectivement organisé.

Amendement 21

Proposition de directive Considérant 23 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(23 ter) Les horaires de vol devraient faire partie intégrante du contrat et compter parmi les caractéristiques essentielles d'un voyage. Ils ne devraient pas être significativement différents des horaires indiqués aux voyageurs dans les informations communiquées préalablement à la signature du contrat.

Amendement 22

Proposition de directive Considérant 26

Texte proposé par la Commission

Amendement

(26) 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 forfait à un autre voyageur. En pareilles situations, 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. Les voyageurs devraient également avoir la possibilité d'annuler le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement d'un dédommagement approprié, et avoir le droit de résilier le contrat sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, comme une guerre ou une catastrophe naturelle, ont des conséquences importantes sur le forfait. Des circonstances exceptionnelles et

(26) 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 forfait à un autre voyageur. En pareilles situations, 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. Les voyageurs devraient également avoir la possibilité d'annuler le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement d'un dédommagement approprié, et avoir le droit de résilier le contrat sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, comme une guerre, ***y compris le terrorisme***, ou une catastrophe naturelle, ***y compris les cyclones, les tremblements de terre et***

inévitables devraient notamment être réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination.

L'instabilité politique menaçant les voyageurs, ont des conséquences importantes sur le forfait, ***lorsque ces événements surviennent après la conclusion du contrat de voyage***.. Des circonstances exceptionnelles et inévitables devraient notamment être réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination.

Justification

Si le voyageur avait réservé en connaissant ces circonstances, une résiliation sans verser de dédommagement serait excessive.

Amendement 23

Proposition de directive Considérant 27

Texte proposé par la Commission

(27) Dans des situations particulières, l'organisateur devrait avoir le droit, lui aussi, de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement, par exemple si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et si cette éventualité fait l'objet d'une réserve dans le contrat.

Amendement

(27) Dans des situations particulières, l'organisateur devrait avoir le droit, lui aussi, de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement, par exemple si le nombre minimum 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 informer convenablement les voyageurs qui pourraient être concernés par cette clause contractuelle.***

Amendement 24

Proposition de directive Considérant 28

Texte proposé par la Commission

(28) Dans certains cas, les organisateurs

Amendement

(28) Dans certains cas, les organisateurs

devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, alors avoir le droit de résilier le contrat si les changements proposés modifient sensiblement l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du coût du carburant 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, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et si la révision du prix, tant à la hausse qu'à la baisse, fait l'objet d'une réserve expresse dans le contrat. Les majorations de prix *ne devraient pas excéder 10 %* du prix du forfait.

devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, alors avoir le droit de résilier le contrat si les changements proposés modifient sensiblement l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du coût du carburant 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, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et si la révision du prix, tant à la hausse qu'à la baisse, fait l'objet d'une réserve expresse dans le contrat. Les *voyageurs devraient avoir le droit de résilier le contrat sans obligation de verser un dédommagement ou d'accepter une autre offre de voyage équivalente, proposée par l'organisateur, lorsque les majorations de prix dépassent 8 %* du prix du forfait *initial*.

Justification

Dans le cadre des dispositions existantes, une majoration de prix justifiée de plus de 8 % n'aurait pas été possible.

Amendement 25

Proposition de directive Considérant 28 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(28 bis) Une majoration de prix devrait toujours être justifiée par écrit. Dans la mesure où une majoration de plus de 8 % est demandée au voyageur, il convient de lui proposer par écrit la possibilité de résilier le contrat ou d'accepter un voyage de remplacement équivalent, au prix du voyage réservé initialement. Si le voyageur n'utilise pas cette possibilité, le

voyage initial au prix majoré est considéré comme accepté. La charge de la preuve de la réception du courrier incombe à l'organisateur.

Amendement 26

Proposition de directive Considérant 30

Texte proposé par la Commission

(30) *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 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 la convention de Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international¹⁸, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)¹⁹ et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages²⁰. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur au lieu de départ, l'obligation incombant à l'organisateur de supporter les coûts de continuation du séjour sur le lieu de destination devrait être mise en conformité avec la proposition de la Commission²¹ visant à modifier le 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**

Amendement

(30) *La réglementation européenne applicable aux droits des passagers devrait prévaloir sur la directive sur les voyages à forfait lorsque les dispositions spécifiques relatives aux droits des passagers empruntant différents modes de transport se chevauchent.* Lorsque l'organisateur est responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services 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 la convention de Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international¹⁸, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)¹⁹ et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages²⁰. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur au lieu de départ, l'obligation incombant à l'organisateur de supporter les coûts de continuation du séjour sur le lieu de destination devrait être mise en conformité avec la proposition de la Commission²¹ visant à modifier le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du **Conseil**²².

*d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol*²².

¹⁸ 2001/539/CE: Décision 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).

¹⁹ 2013/103/UE: Décision 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) (JO L 51, du 23.2.2013, p.1).

²⁰ 2012/22/UE: 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).

²¹ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, COM/2013/130 final.

²² JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

¹⁸ 2001/539/CE: Décision 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).

¹⁹ 2013/103/UE: Décision 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) (JO L 51, du 23.2.2013, p.1).

²⁰ 2012/22/UE: 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).

²¹ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, COM/2013/130 final.

²² JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

Justification

Les règlements en vigueur sur les droits des passagers dans l'Union devraient prévaloir sur

la directive sur les voyages à forfait en cas de chevauchement de certaines dispositions relatives aux droits des passagers voyageant en empruntant les différents modes de transport.

Amendement 27

Proposition de directive Considérant 31

Texte proposé par la Commission

(31) La présente directive ne devrait pas remettre en cause le droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation pertinente de l'Union, de sorte que les voyageurs continueront 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 qu'ils ne peuvent pas cumuler les droits découlant de différentes bases juridiques si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif. La responsabilité de l'organisateur n'affecte pas le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.

Amendement

(31) La présente directive ne devrait pas remettre en cause le droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation pertinente de l'Union, de sorte que les voyageurs continueront 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 qu'ils ne peuvent pas cumuler les droits découlant de différentes bases juridiques si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif. ***Cependant, la nécessité de veiller à ce que les voyageurs reçoivent un dédommagement convenable en temps opportun dans les cas où le contrat n'est pas entièrement exécuté par l'une des parties ne devrait pas imposer une charge déraisonnable et disproportionnée aux organisateurs et aux détaillants. En plus de l'obligation de réparer toute non-conformité ou de dédommager les voyageurs, les organisateurs et les détaillants devraient également avoir le droit de demander réparation à tout tiers portant une part de responsabilité dans l'événement ayant donné lieu la compensation ou à toute autre obligation. La responsabilité de l'organisateur et du détaillant n'affecte pas le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.***

Justification

Voir à cet égard les modifications et la justification portant sur l'article 20.

Amendement 28

Proposition de directive

Considérant 32

Texte proposé par la Commission

(32) Si le voyageur se trouve en difficulté pendant son voyage ou séjour de vacances, l'organisateur devrait avoir l'obligation de faire diligence pour lui venir en aide. 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.

Amendement

(32) Si le voyageur se trouve en difficulté pendant son voyage ou séjour de vacances, l'organisateur devrait avoir l'obligation de faire diligence pour lui venir en aide ***de façon appropriée sans retard indu***. 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 ***d'organisation*** de prestations de voyage de remplacement.

Justification

Il devrait être précisé que l'organisateur n'a pas l'obligation par exemple de supporter les frais de prestations de voyage de remplacement dont a besoin le voyageur. Si le voyageur se met ou se trouve en difficulté, cela ne relève pas de la responsabilité de l'organisateur.

Amendement 29

Proposition de directive

Considérant 34

Texte proposé par la Commission

(34) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait ou une prestation de voyage ***assistée*** soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur, du détaillant ayant facilité ladite prestation ou de ***l'un des prestataires de services***. Les États membres ***dans lesquels sont établis les organisateurs de***

Amendement

(34) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait ou une prestation de voyage ***reliée*** soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur, du détaillant ayant facilité ladite prestation ou de ***l'une des entreprises ayant participé aux prestations de voyage reliées***. Les États membres devraient

forfaits et les détaillants qui facilitent les prestations de voyage assistées devraient veiller à ce que les professionnels qui offrent ces combinaisons de services de voyage garantissent, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs et le rapatriement de ces derniers. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant aux modalités de la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient veiller à ce que leur régime *national* de protection soit effectif et puisse garantir le prompt rapatriement et le remboursement de tous les voyageurs lésés par l'insolvabilité ou la faillite. La protection obligatoire contre l'insolvabilité devrait tenir compte du risque financier réel des activités de l'organisateur, du détaillant concerné ou *du prestataire de services*, y compris du type de combinaison de services de voyage qu'ils vendent, des fluctuations saisonnières prévisibles ainsi que de l'importance des sommes déjà versées et de la manière dont elles sont garanties. Conformément à la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du *Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur*²⁵, lorsque la protection contre l'insolvabilité peut être fournie sous la forme d'une garantie ou d'une police d'assurance, cette sûreté ne peut pas être limitée aux attestations émises par les opérateurs financiers établis dans un État membre particulier.

²⁵ JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

veiller à ce que les professionnels qui offrent ces combinaisons de services de voyage garantissent, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs et le rapatriement de ces derniers. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant aux modalités de la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient veiller à ce que leur régime de protection soit effectif et puisse garantir le prompt rapatriement et le remboursement *immédiat* de tous les voyageurs lésés par l'insolvabilité ou la faillite. *Lorsque le voyageur préfère accomplir son voyage à forfait ou sa prestation de voyage reliée plutôt que d'en obtenir le remboursement intégral*, la protection *contre l'insolvabilité peut, le cas échéant, permettre l'exécution des contrats existants afin de permettre la poursuite du voyage à forfait ou de la prestation de voyage reliée sans coût supplémentaire pour le voyageur*. La *protection* obligatoire contre l'insolvabilité devrait tenir compte du risque financier réel des activités de l'organisateur, du détaillant concerné ou *de l'une des entreprises ayant participé aux prestations de voyage reliées*, y compris du type de combinaison de services de voyage qu'ils vendent, des fluctuations saisonnières prévisibles ainsi que de l'importance des sommes déjà versées et de la manière dont elles sont garanties. Conformément à la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du *Conseil*²⁵, lorsque la protection contre l'insolvabilité peut être fournie sous la forme d'une garantie ou d'une police d'assurance, cette sûreté ne peut pas être limitée aux attestations émises par les opérateurs financiers établis dans un État membre particulier.

²⁵ *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 27.12.06, p. 36).

Amendement 30

Proposition de directive Considérant 40

Texte proposé par la Commission

(40) L'adoption de la présente directive rend indispensable l'adaptation de certains textes législatifs protégeant les consommateurs. Étant donné que, dans sa version actuelle, la **directive 2011/83/UE** du Parlement européen et du Conseil du **25 octobre 2011** relative aux droits des consommateurs²⁶ 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 s'**applique aux prestations** de voyage **assistées** et que certains droits qu'elle confère aux consommateurs s'appliquent également aux forfaits.

²⁶ *JO L 304* du 22.11.2011, p. 64.

Amendement

(40) L'adoption de la présente directive rend indispensable l'adaptation de certains textes législatifs protégeant les consommateurs. Étant donné que, dans sa version actuelle, la **directive 2011/83/UE** du Parlement européen et du Conseil du **25 octobre 2011** relative aux droits des consommateurs²⁶ 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 **faisant partie d'une prestation de voyage reliée, dans la mesure où ces services de voyage 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.

²⁶ *Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).*

Amendement 31

Proposition de directive Article 1er

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

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 en ***rapprochant certains aspects des*** dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats de voyage à forfait et de prestations de voyage ***assistées*** conclus entre voyageurs et professionnels.

consommateurs ***le plus uniforme possible*** en ***ce qui concerne les*** dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats de voyage à forfait et de prestations de voyage ***reliées*** conclus entre voyageurs et professionnels.

Amendement 32

Proposition de directive

Article 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 1 bis

Degré d'harmonisation

À moins que la présente directive n'en dispose autrement, les États membres ne maintiennent ni n'introduisent dans leur droit national des dispositions divergentes de celles établies dans la présente directive, y compris des dispositions plus ou moins strictes ayant pour objet d'assurer un niveau différent de protection du consommateur.

Justification

Cette formulation s'inspire de l'article 4 de la directive sur les droits des consommateurs de 2011. Elle a été reprise à des fins de cohérence et a pour objectif de préciser le niveau d'harmonisation qui n'était pas formulé clairement dans la proposition de la Commission.

Amendement 33

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point a bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(a bis) les voyages à forfait et prestations de voyage reliées qui sont proposés occasionnellement ou combinés par une personne physique ou morale qui ne tire aucun bénéfice financier direct ou

indirect de cette activité ou de la facilitation de prestations de voyage reliées et lorsque le voyageur a été dûment informé par le prestataire responsable du fait que la présente directive ne s'applique pas à ce forfait ou à cette prestation de voyage;

Amendement 34

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) aux contrats accessoires concernant des services financiers;

Amendement

(b) aux contrats accessoires concernant des services *de voyage fournis comme prestations supplémentaires au forfait et qui sont réservés avec ou sans la participation de l'organisateur ou aux contrats accessoires concernant des services financiers;*

Justification

Il serait disproportionné d'exposer les détaillants au risque d'assumer le rôle d'organisateur ou d'être considéré comme fournisseur de prestations de voyage combinées, lorsqu'ils vendent une prestation accessoire, comme par exemple un billet de train pour se rendre à l'aéroport. Dans ce cas, les détaillants seraient en effet responsables, non seulement du service supplémentaire réservé, mais aussi du voyage à forfait alors que c'est l'organisateur du voyage qui en a déjà la responsabilité.

Amendement 35

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

(c) aux forfaits et prestations de voyage *assistées* achetés en vertu d'un *contrat-cadre* conclu entre *l'employeur du* voyageur et un professionnel *spécialisé dans l'organisation de voyages d'affaires;*

Amendement

(c) aux forfaits et prestations de voyage *reliées* achetés en vertu d'un *contrat cadre* conclu *pour des voyage d'affaires* entre *une entreprise pour le compte de laquelle* le voyageur *se déplace* et un professionnel;

Amendement 36

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point d

Texte proposé par la Commission

(d) aux forfaits dans lesquels un seul service de voyage au sens de l'article 3, paragraphe 1, points a), b) et c), est combiné à un service de voyage au sens du point d) dudit article, si ce dernier ne représente pas une part significative du forfait; *or*

Amendement

(d) aux forfaits dans lesquels un seul service de voyage au sens de l'article 3, paragraphe 1, points a), b) et c), est combiné à un service de voyage au sens du point d) dudit article, si ce dernier ne représente pas une part significative du forfait ***ou ne représente clairement pas l'objet du voyage ou que le service accessoire n'est clairement pas vendu comme étant l'objectif principal du voyage; ou***

Amendement 37

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point e bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(e bis) le transport par bus, train, bateau ou avion comprenant un hébergement, lorsque le service de transport est clairement prépondérant et que ce transport n'est pas combiné avec un autre service de voyage au sens de l'article 3, paragraphe 1, point b), c) ou d).

Amendement 38

Proposition de directive

Article 3 – point 1 – sous-point b

Texte proposé par la Commission

(b) l'hébergement ***autre qu'***à des fins résidentielles,

Amendement

(b) l'hébergement à des fins résidentielles, ***à condition que ledit hébergement ait clairement une vocation touristique,***

Amendement 39

Proposition de directive

Article 3 – point 1 – sous-point c

Texte proposé par la Commission

(c) la location de voiture, ou

Amendement

(c) la location de voiture ***ou de tout autre véhicule ou moyen de transport,*** ou

Amendement 40

Proposition de directive

Article 3 – point 1 – sous-point d

Texte proposé par la Commission

(d) tout autre service touristique non accessoire au transport de passagers, à l'hébergement ou à la location de voiture;

Amendement

(d) tout autre service touristique non accessoire au transport de passagers, à l'hébergement ou à la location de voiture ***ou de tout autre véhicule ou moyen de transport;***

Justification

Ne mentionner que la location de voiture risque de créer une lacune dans les cas où le voyageur louerait un autre type de véhicule (navire ou bicyclette par exemple).

Amendement 41

Proposition de directive

Article 3 – point 2 – sous-point b i

Texte proposé par la Commission

(i) achetés auprès d'un seul point de vente dans le cadre de la même procédure de réservation,

Amendement

(i) achetés auprès d'un seul point de vente dans le cadre de la même procédure de réservation ***lorsque tous les services ont été choisis par le voyageur avant que le voyageur n'ait accepté de payer,***

Amendement 42

Proposition de directive

Article 3 – point 2 – sous-point b ii

Texte proposé par la Commission

(ii) proposés ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total,

Amendement

(ii) proposés ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total, ***ou***

Amendement 43

Proposition de directive

Article 3 – point 2 – sous-point b iii

Texte proposé par la Commission

(iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou un terme similaire,

Amendement

(iii) annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou un terme similaire, ***ou***

Amendement 44

Proposition de directive

Article 3 – point 2 – sous-point b v

Texte proposé par la Commission

(v) achetés auprès de prestataires distincts au moyen de procédures de réservation en ligne reliées, dans lesquelles le nom du voyageur ou ***les informations concernant ce dernier*** nécessaires à la conclusion

Amendement

(v) achetés auprès de prestataires distincts au moyen de procédures de réservation en ligne reliées, dans lesquelles le nom du voyageur ***et d'autres données personnelles, telles que les coordonnées,***

d'une opération de réservation sont *transmis* entre les professionnels au plus tard *lors de* la confirmation de la réservation du premier service;

les données figurant sur la carte de crédit ou *sur le passeport*, nécessaires à la conclusion *de l'*opération de réservation sont *transmises* entre les professionnels au plus tard *24 heures après* la confirmation de la réservation du premier service;

Amendement 45

Proposition de directive

Article 3 – point 5 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

(5) "prestation de voyage *assistée*", la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un détaillant facilite l'élaboration de cette combinaison:

Amendement

(5) "prestation de voyage *reliée*", la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un *prestataire concerné ou un* détaillant facilite l'élaboration de cette combinaison:

(Le remplacement du terme "assistée" par "reliée" requiert des adaptations techniques dans tout le texte.)

Justification

Pour la modification du terme allemand "Bausteinreisen", voir l'amendement 1. Le second changement vise à écarter la possibilité, dans cette définition, d'exclure des services proposés de manière telle qu'un prestataire fournit lui-même le premier services plutôt que d'agir uniquement en tant qu'intermédiaire pour sa prestation, après laquelle il facilite la réservation d'un service supplémentaire pour le voyageur par l'intermédiaire d'un autre prestataire.

Amendement 46

Proposition de directive

Article 3 – point 5 – sous-point a

Texte proposé par la Commission

(a) **au moyen de réservations séparées effectuées** à l'occasion d'une seule visite au point de vente ou d'une prise de contact unique avec ce dernier; ou

Amendement

(a) **lorsque le voyageur choisit et accepte de payer séparément chaque service de voyage** à l'occasion d'une seule visite au point de vente ou d'une prise de contact unique avec ce dernier; ou

Amendement 47

Proposition de directive

Article 3 – point 5 – sous-point b

Texte proposé par la Commission

(b) par l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel, d'une manière ciblée et par des procédures de réservation en ligne reliées, au plus tard **lors de** la confirmation de la réservation du premier service;

Amendement

(b) par l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel d'une manière ciblée et par des procédures de réservation en ligne reliées, **lorsqu'au moins le nom du voyageur ou ses coordonnées sont transmis à l'autre professionnel et que ces services supplémentaires sont prestés au plus tard 24 heures après** la confirmation de la réservation du premier service;

Amendement 48

Proposition de directive

Article 3 – point 8

Texte proposé par la Commission

(8) "organisateur", tout 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 ce dernier; lorsque plus d'un professionnel remplit l'un quelconque des critères énoncés au paragraphe 2, point b), tous ces professionnels sont considérés comme organisateurs, à moins que l'un d'entre eux

Amendement

(8) "organisateur", tout 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 ce dernier **ou qui facilite la combinaison et l'achat de ce type de forfaits**; lorsque plus d'un professionnel remplit l'un quelconque des critères énoncés au paragraphe 2, point b), tous ces professionnels sont considérés

ait été désigné comme tel et que le voyageur en ait été informé;

comme organisateurs, à moins que l'un d'entre eux ait été désigné comme tel et que le voyageur en ait été informé;

Justification

Vise à garantir la prise en compte de tous les modèles commerciaux et à éviter les lacunes.

Amendement 49

Proposition de directive

Article 3 – point 9 – sous-point a

Texte proposé par la Commission

Amendement

(a) vend ou offre à la vente des forfaits, ou

(a) vend ou offre à la vente des forfaits **composés par l'organisateur**; ou

Justification

Cette formulation s'inspire de l'ancienne directive et devrait être maintenue pour garantir une délimitation plus claire entre les deux prestataires.

Amendement 50

Proposition de directive

Article 3 – point 9 – sous-point b

Texte proposé par la Commission

Amendement

(b) facilite l'achat de services de voyage faisant partie d'une prestation de voyage **assistée** en aidant les voyageurs à conclure des contrats séparés de services de voyage avec des prestataires individuels;

(b) facilite l'achat de services de voyage faisant partie d'une prestation de voyage **reliée** en aidant les voyageurs à conclure des contrats séparés de services de voyage avec des prestataires individuels, **dont l'un d'entre eux peut être le détaillant lui-même**;

Justification

La formulation qui était proposée n'était pas claire en ce qui concerne le cas où un prestataire vend tout d'abord un service en son propre nom, puis permet au client de réserver d'autres services auprès d'autres prestataires. La modification proposée précise qu'un détaillant qui vend son propre service (par exemple une compagnie aérienne) et permet ensuite au client de réserver d'autres services auprès d'autres prestataires entre dans le champ d'application de la directive.

Amendement 51

Proposition de directive Article 3 – point 11

Texte proposé par la Commission

(11) "circonstances exceptionnelles et inévitables", toute situation échappant au contrôle du professionnel dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les *mesures raisonnables* avaient été prises;

Amendement

(11) "circonstances exceptionnelles et inévitables", toute situation *imprévisible* échappant au contrôle du professionnel dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les *précautions nécessaires* avaient été prises;

Amendement 52

Proposition de directive Article 3 – point 12

Texte proposé par la Commission

(12) "non-conformité", l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un forfait.

Amendement

(12) "non-conformité", l'inexécution ou la mauvaise exécution des services de voyage compris dans un forfait.

Amendement 53

Proposition de directive Article 3 – point 12 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(12 bis) "services accessoires", un service touristique non autonome dans le cadre de la fourniture de services de voyage ou de complément de services de voyage, tels que, notamment, l'assurance voyage, le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, le transport au lieu de départ du voyage et dans le cadre d'excursions, le transport des bagages, les repas et le service de nettoyage fournis

dans le cadre de l'hébergement;

Justification

On ne trouve pas de définition de "service accessoire" dans l'acte législatif; celle-ci est cependant utile en dehors du considérant 17.

Amendement 54

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ***communiqu***e au voyageur, avant qu'il ne soit lié par un contrat de voyage à forfait ou toute offre correspondante, les informations mentionnées ci-après, dans le cas où elles s'appliquent au forfait:

Justification

L'organisateur est tenu d'informer les voyageurs; le détaillant quant à lui peut tout au plus être tenu de faire suivre ces informations. Il ne peut être tenu responsable que s'il a commis une erreur en faisant suivre les informations. Voir à ce sujet l'amendement complémentaire se rapportant à l'article 4, paragraphe 1 bis (nouveau) et celui se rapportant à l'article 19. Si l'organisateur et le détaillant avaient la même obligation d'information, la question de la responsabilité se poserait si des informations différentes étaient données par mégarde.

Amendement 55

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point i

Texte proposé par la Commission

(i) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates,

Amendement

(i) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates, ***et le nombre de nuits comprises;***

Amendement 56

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point ii

Texte proposé par la Commission

(ii) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, ***ou, si l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'heure approximative du départ et du retour***, la durée et le lieu des escales et des correspondances,

Amendement

(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, le prestataire informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour.

Lorsqu'une heure indicative ne peut être précisée, le détaillant informe le voyageur de façon ad hoc;

Amendement 57

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point iii

Texte proposé par la Commission

(iii) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie ***touristique*** de l'hébergement,

Amendement

(iii) la situation, les principales caractéristiques et la catégorie ***officielle*** de l'hébergement ***octroyée par l'organisme compétent du lieu où se trouve l'hébergement***,

Justification

Il s'agit d'une caractéristique essentielle; la formulation devrait donc être claire et contraignante.

Amendement 58

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point -a – sous-point v bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(v bis) les services éventuels proposés au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, le nombre de participants prévus;

Amendement 59

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point vi

Texte proposé par la Commission

Amendement

vi) la ou les langues dans lesquelles les activités se dérouleront, et

supprimé

Justification

L'obligation de communiquer les informations dans les langues utilisées dans tous les types de services proposés au lieu de destination fait peser un trop grand risque sur la responsabilité des agences de voyages.

Amendement 60

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point vii

Texte proposé par la Commission

Amendement

(vii) l'existence, ou non, d'une garantie d'accès pour les personnes à mobilité réduite pendant tout le voyage ou le séjour de vacances;

(vii) à la demande du voyageur, si le voyage est accessible à certaines catégories de personnes à mobilité réduite;

Justification

Les personnes à mobilité réduite peuvent par exemple être des personnes malvoyantes ou des femmes enceintes. Ce serait trop demander que de donner des informations pour chaque groupe possible de personnes à mobilité réduite. Néanmoins, ces informations doivent

toujours être transmises pour répondre à une demande concrète.

Amendement 61

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point c

Texte proposé par la Commission

(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 à l'avance, le fait que le voyageur peut avoir à supporter ces coûts additionnels;

Amendement

(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 à l'avance, le fait que le voyageur peut avoir à supporter ces coûts additionnels ***et la nature de ceux-ci; le prix total doit être présenté sous forme de facture complète indiquant de façon transparente tous les coûts du service de voyage;***

Amendement 62

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point e

Texte proposé par la Commission

(e) le nombre minimum de personnes requises pour la réalisation du forfait, et une date limite précédant ***d'au moins 20 jours*** le début du forfait pour une éventuelle ***annulation*** au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

Amendement

(e) le ***cas échéant, le*** nombre minimum de personnes requises pour la réalisation du forfait, et une date limite précédant le début du forfait pour une éventuelle ***résiliation, dans les délais prévus à l'article 10, paragraphe 3,*** au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

Justification

Un délai de résiliation de vingt jours pour tout type de voyage est trop rigide; c'est pourquoi un système progressif est proposé. Voir à cet égard l'amendement de l'article 10 III.

Amendement 63

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point f bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(f bis) des informations sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Justification

La disposition figurant dans la directive initiale 90/314/CEE devrait être retenue, étant donné qu'une assurance maladie obligatoire n'est pas une solution de rechange appropriée pour une telle assurance.

Amendement 64

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point g bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(g bis) une mention indiquant, conformément à l'article 10, que le voyageur ou l'organisateur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait et moyennant paiement d'une indemnité de résiliation standard et raisonnable, applicable le cas échéant;

Amendement 65

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point b ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(g ter) la possibilité de céder le forfait à un autre voyageur ainsi que les limites ou

les conséquences éventuelles de cette cession.

Amendement 66

Proposition de directive Article 4 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Dans la mesure où un voyage à forfait est vendu par un détaillant, celui-ci doit transmettre sans délai au voyageur toutes les informations visées au paragraphe 1.

Justification

Les conséquences d'une transmission manquante ou défailante ont été insérées à l'article 19.

Amendement 67

Proposition de directive Article 4 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

Amendement

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont présentées de façon claire et apparente.

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont présentées de façon claire, **compréhensible** et apparente.

Justification

Dans la directive sur les droits des consommateurs, la formulation était "claire et compréhensible". (Le reste de l'amendement concerne la façon de rendre "prominent" en allemand et ne concerne donc pas la version française.)

Amendement 68

Proposition de directive Article 4 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. En cas de contrat de voyage conclu par voie électronique, l'organisateur indique au voyageur d'une manière claire et apparente, et directement avant que ce dernier ne réserve son voyage, les informations prévues au paragraphe 1, points a), i), ii), iii), iv), v), c) et d). L'article 8, deuxième alinéa de la directive 2011/83/UE s'applique par analogie.

Justification

Les informations données avant la conclusion du contrat sont encore plus importantes pour le voyageur qui réserve son voyage sur Internet. Pour ces réservations, il n'a souvent pas de personne de contact attitrée et doit rechercher lui-même sur le site les informations pertinentes. Fixer des critères précis en ce qui concerne la manière dont les informations doivent être transmises facilite la mise en œuvre des obligations d'information. Cette disposition s'inspire de l'article 8, paragraphe 2, de la directive 2011/83/UE.

Amendement 69

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 2 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

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

Justification

Étant donné qu'après la conclusion du contrat, il peut y avoir des désaccords entre l'organisateur et le consommateur sur l'exécution des obligations d'information, il convient de bien préciser dans la directive que dans ce cas, la charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information visées au chapitre II incombe au professionnel. On trouve cette disposition à l'article 6, paragraphe 9, de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs.

Amendement 70

Proposition de directive Article 5 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse modifier les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 4, points a), c), d), e) et g), **sauf si l'organisateur se réserve le droit d'apporter des modifications à ces informations et communique tout changement éventuel** au voyageur, de façon claire et apparente, avant la conclusion du contrat.

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse modifier les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 4, **paragraphe 1**, points a), c), d), e), **f)**, g) et **g bis**), **qui font partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne doivent pas être modifiées, à moins que les parties au contrat n'en décident autrement de manière expresse. Toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles sont communiquées par écrit** au voyageur, de façon claire et apparente, avant la conclusion du contrat.

Justification

Les exigences en matière de passeports et de visas, y compris les délais, peuvent changer dans les pays de destination. Dans ce cas, l'organisateur doit modifier ces informations et surtout les communiquer.

Amendement 71

Proposition de directive Article 5 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Si les informations y afférentes ne lui sont pas communiquées avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires mentionnés à l'article 4, point c).

Amendement

2. Si les informations y afférentes ne lui sont pas communiquées **par écrit** avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires mentionnés à l'article 4, **paragraphe 1**, point c).

Amendement 72

Proposition de directive

Article 5 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. Lors de la conclusion du contrat, ou **immédiatement** après, l'organisateur fournit au voyageur un exemplaire ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Amendement

3. Lors de la conclusion du contrat, ou **sans délai** après, l'organisateur fournit au voyageur un exemplaire ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Justification

Il ne sera pas toujours possible de donner la confirmation déjà au moment de la conclusion ou immédiatement après.

Amendement 73

Proposition de directive Article 6 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

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.

Amendement

(Ne concerne pas la version française.)

Amendement 74

Proposition de directive Article 6 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

2. Le contrat ou **sa** confirmation **inclut toutes** les informations **mentionnées** à l'article 4. **Il comprend, en outre**, les informations supplémentaires suivantes:

Amendement

2. Le **texte du** contrat ou **la** confirmation **du contrat doit reprendre l'ensemble du contenu du contrat et notamment aussi** les informations **fournies conformément** à l'article 4, **qui font partie intégrante du contrat. Le texte du contrat ou la confirmation du contrat comprend par ailleurs** les informations supplémentaires suivantes:

Justification

Cet amendement vise à préciser la proposition de la Commission d'après laquelle les informations sont déjà comprises dans le contrat lorsqu'elles sont seulement "mentionnées à l'article 4". Le contrat ne peut toutefois comprendre que les informations réellement fournies. C'est pourquoi l'amendement fait référence aux informations "qui font partie intégrante du contrat". Cette formulation s'inspire de l'amendement ci-dessus relatif à l'article 5, paragraphe 1.

Amendement 75

Proposition de directive

Article 6 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

Amendement

(c) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel le voyageur peut se plaindre de toute non-conformité constatée sur place;

supprimé

Amendement 76

Proposition de directive

Article 6 – paragraphe 2 – point d

Texte proposé par la Commission

Amendement

(d) le nom, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques et électroniques du représentant local de l'organisateur ou du point de contact auquel un voyageur en difficulté peut demander de l'aide ou, lorsque ni l'un ni l'autre n'existent, un numéro de téléphone d'urgence ou une indication de la manière dont contacter l'organisateur;

supprimé

Amendement 77

Proposition de directive

Article 6 – paragraphe 2 – point e

Texte proposé par la Commission

Amendement

(e) une mention indiquant que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié ou de frais de résiliation standards et raisonnables, s'il en est prévu dans le contrat conformément à l'article 10, paragraphe 1;

supprimé

Amendement 78

Proposition de directive

Article 6 – paragraphe 2 – point f

Texte proposé par la Commission

Amendement

(f) lorsque des mineurs voyagent dans le cadre d'un forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct *avec* le mineur ou la personne responsable sur le lieu de séjour de celui-ci;

(f) lorsque des mineurs ***qui ne sont pas accompagnés d'un parent ou d'un tuteur*** voyagent dans le cadre d'un forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct ***entre*** le mineur ou la personne responsable sur le lieu de séjour de celui-ci ***et un parent ou un tuteur***;

Amendement 79

Proposition de directive

Article 6 – paragraphe 2 – point g

Texte proposé par la Commission

Amendement

(g) des informations sur les mécanismes disponibles de règlement extrajudiciaire et de règlement en ligne des litiges.

(g) des informations sur les ***procédures internes disponibles de traitement des plaintes et sur les autres*** mécanismes disponibles de règlement extrajudiciaire ***des litiges, conformément à la directive 2013/11/UE^{1 bis}, et sur les mécanismes*** de règlement en ligne des litiges, ***conformément au règlement (UE)***

n° 524/2013^{1 ter}.

^{1 bis} 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).

^{1 ter} 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).

Justification

Les deux textes de référence ont déjà été adoptés et sont donc applicables sous cette forme; il vaut mieux les citer que de faire des références imprécises qui sont source de confusion.

Amendement 80

**Proposition de directive
Article 6 – paragraphe 3**

Texte proposé par la Commission

Amendement

3. Les informations visées au paragraphe 2 sont présentées de façon claire et apparente.

3. Les informations visées au paragraphe 2 sont présentées de façon claire, **compréhensible** et apparente.

Justification

Clair et compréhensible est une formulation qui provient de la directive sur les droits des consommateurs. (Le reste de l'amendement concerne la façon de rendre "prominent" en allemand et ne concerne donc pas la version française.)

Amendement 81

**Proposition de directive
Article 6 – paragraphe 4**

Texte proposé par la Commission

4. En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur ***les reçus, bons de voyage ou billets nécessaires en même temps que les informations sur les heures précises du départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée.***

Amendement

4. En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur remet au voyageur les ***informations suivantes:***

a) les reçus, bons de voyage ou billets nécessaires en même temps que les informations sur les heures précises du départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée;

b) toutes les coordonnées pertinentes pour le cas où le voyageur constaterait une non-conformité ainsi que les informations concernant la procédure à suivre par le voyageur dans ce cas de figure;

c) le nom, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques et électroniques du représentant local de l'organisateur ou du point de contact auquel un voyageur en difficulté peut demander de l'aide ou, lorsque ni l'un ni l'autre n'existent, un numéro de téléphone d'urgence ou une indication de la manière dont contacter l'organisateur.

Justification

Ces informations ont été transférées de l'article 6, paragraphe 2, points c) et d) (informations données au moment de la confirmation du contrat), parce qu'il est plus important pour le voyageur de les recevoir en temps utile avant le début du voyage.

Amendement 82

**Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

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 à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Amendement

1. Les États membres veillent à ce qu'un voyageur puisse, moyennant un préavis **pouvant aller jusqu'à 7 jours** adressé à l'organisateur **ou au détaillant** sur un support durable avant le début du forfait, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Justification

Les préavis d'une durée indéterminée devraient être évités.

Amendement 83

**Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

2. La personne qui cède son 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. **Ces coûts** ne sont pas déraisonnables et, **en tout état de cause**, n'excèdent pas **le coût effectivement supporté** par l'organisateur.

Amendement

2. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés, **le cas échéant**, par cette cession. **L'organisateur informe le cédant et le cessionnaire des éventuels coûts de la cession qui, en tout état de cause**, ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas **les frais engagés** par l'organisateur.

Amendement 84

**Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 2 – alinéa 1 bis (nouveau)**

Texte proposé par la Commission

Amendement

La charge de la preuve des frais, redevances ou autres coûts

supplémentaires occasionnés par la cession du contrat incombe à l'organisateur.

Amendement 85

Proposition de directive Article 8 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) du coût du carburant utilisé pour le transport des passagers;

Amendement

(a) *du prix des services de transport de voyageurs résultant* du coût du carburant utilisé pour le transport des passagers;

Justification

À moins qu'il ne se charge lui-même du transport des passagers, l'organisateur ne devrait pas rembourser les coûts de chaque opérateur individuellement mais plutôt leur payer les frais prévus dans l'accord ou le barème, qui peuvent varier dans le temps en raison des fluctuations de prix des carburants.

Amendement 86

Proposition de directive Article 8 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Une baisse des prix conformément au paragraphe 1, de 3 % ou plus, est répercutée sur le voyageur. Une majoration des prix conformément au paragraphe 1 ne peut être répercutée sur le voyageur que si les prix augmentent de 3 % ou plus. Dans le cas d'une baisse des prix de 3 % ou plus, l'organisateur peut faire valoir une taxe forfaitaire de 10 EUR par voyageur pour la charge administrative que cela représente.

Justification

Afin d'éviter une charge de travail et des coûts disproportionnés, un seuil de minimis devrait

être introduit.

Amendement 87

Proposition de directive

Article 8 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. **La** majoration du prix visée au paragraphe 1 **ne** dépasse **pas 10 %** du prix du **forfait**.

Amendement

2. **Si la** majoration du prix visée au paragraphe 1 dépasse **8 %** du prix du **voyage, l'article 9, paragraphe 2, s'applique**.

Justification

Autrement, il serait fondamentalement possible de décider d'une augmentation forfaitaire et elle serait licite sans indiquer de raisons.

Amendement 88

Proposition de directive

Article 8 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. La majoration du prix visée au paragraphe 1 n'est valable que si l'organisateur la notifie au voyageur, accompagnée d'une justification et de son calcul, sur un support durable, au moins vingt jours avant le début du forfait.

Amendement

3. La majoration du prix visée au paragraphe 1 n'est valable que si l'organisateur la notifie, **sans retard indu, de manière claire et compréhensible**, au voyageur, accompagnée d'une justification et de son calcul, sur un support durable, au moins vingt jours avant le début du forfait:

Amendement 89

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse, avant le début du

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne puisse, avant le début du

forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix, à moins que:

forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix, **conformément à l'article 8**, à moins que:

Amendement 90

Proposition de directive Article 9 – paragraphe 1 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) la modification soit mineure; et

Amendement

(b) la modification soit mineure, **notamment eu égard aux éléments visés aux points a et d de l'article 4, paragraphe 1**; et

Amendement 91

Proposition de directive Article 9 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Une modification des termes du contrat est notamment considérée comme significative au sens du paragraphe 2 du présent article si les heures de départ et de retour prévues conformément au point a) ii) de l'article 4, paragraphe 1, s'écartent de plus de trois heures de l'heure réelle du départ et du retour, ou si le voyage ne s'effectue pas pendant la partie de la journée indiquée dans les informations précontractuelles.

Amendement 92

Proposition de directive Article 9 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

2. Si, avant le début du forfait,

Amendement

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 telles que définies à l'article 4, point a), ou les exigences particulières visées à l'article 6, paragraphe 2, point a), il informe le voyageur sans retard indu, d'une façon claire et apparente, sur un support durable:

l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage telles que définies à l'article 4, **paragraphe 1**, point a), ou les exigences particulières visées à l'article 6, paragraphe 2, point a) **ou d'augmenter le prix du voyage stipulé dans le contrat de plus de 8 %, conformément à l'article 8, paragraphe 2**, il informe le voyageur sans retard indu, d'une façon claire et apparente, sur un support durable:

Amendement 93

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 2 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) des modifications proposées; et

Amendement

(a) des modifications proposées **et de leurs conséquences sur le prix du forfait**; et

Amendement 94

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 2 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) du fait que le voyageur peut résilier le contrat sans pénalité dans un délai raisonnable déterminé, **et qu'à défaut, la modification proposée sera considérée comme acceptée.**

Amendement

(b) du fait que le voyageur peut résilier le contrat sans pénalité dans un délai raisonnable déterminé **ou accepter une autre offre de voyage équivalente, proposée par l'organisateur;**

Justification

Si les voyageurs n'ont qu'un droit de résiliation, ils n'auront pas de solution de remplacement à court terme, étant donné que si peu de temps avant le début d'un voyage, il sera difficile de trouver un autre voyage approprié et à un prix approprié. Les organisateurs doivent par conséquent proposer une solution de remplacement.

Amendement 95

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 2 – point b bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(b bis) du fait que la modification du contrat proposée est considérée comme acceptée si le voyageur ne fait pas usage de son droit de résiliation ou de l'offre de voyage de remplacement proposée par l'organisateur.

Amendement 96

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

Amendement

3. Lorsque les modifications du contrat visées au paragraphe 2 entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

3. Lorsque les modifications du contrat **ou l'offre de remplacement** visées au paragraphe 2 entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Amendement 97

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

Amendement

4. Si le contrat est résilié conformément au paragraphe 2, point b), l'organisateur rembourse tous les paiements qu'il a reçus du voyageur dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat. S'il y a lieu, le voyageur a droit à un dédommagement au titre de l'article 12.

4. Si le contrat est résilié conformément au paragraphe 2, point b), l'organisateur rembourse tous les paiements qu'il a reçus du voyageur dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat, **y compris les paiements correspondants aux services accessoires réservés par l'organisateur, comme par exemple une assurance voyage ou une assurance couvrant les frais d'annulation ou des activités supplémentaires sur place.** S'il y a lieu, le

voyageur a droit à un dédommagement au titre de l'article 12.

Justification

Il faut veiller à ce que tous les frais liés à la réservation soient remboursés.

Amendement 98

**Proposition de directive
Article 10 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié à l'organisateur. Le contrat peut stipuler des frais de résiliation standards raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation et des économies de coûts et des revenus habituellement réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de tels frais, le montant du dédommagement correspond au prix du forfait moins les dépenses économisées par l'organisateur.

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié à l'organisateur. Le contrat peut stipuler des frais de résiliation standards raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation et des économies de coûts et des revenus habituellement réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de tels frais, le montant du dédommagement correspond au prix du forfait moins les dépenses ***dont il est établi qu'elles ont été économisées par l'organisateur et qui ne peuvent être récupérées auprès des prestataires de services ou grâce à une réaffectation des services. Les frais de résiliation, frais administratifs compris, ne sont ni disproportionnés ni excessifs. L'organisateur fournit une justification portant sur le calcul du montant du dédommagement ou des frais de résiliation standard. La charge de la preuve relative au caractère approprié du dédommagement incombe à l'organisateur.***

Justification

Ni les frais de résiliation standard ni le montant du dédommagement ne correspondent, en règle générale, aux coûts réellement supportés par l'organisateur. La résiliation du contrat

par le voyageur avant le début du forfait pourrait permettre à l'organisateur de réaliser des profits beaucoup plus élevés en revendant les prestations de voyage, tout en empochant des frais de résiliation standard disproportionnés, ce qui ne se justifie pas. Seul l'organisateur peut indiquer quels sont les coûts dont il fait l'économie. Lui seul connaît les dépenses habituellement réalisées.

Amendement 99

Proposition de directive Article 10 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. **Le** voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait.

Amendement

2. **Une fois que le contrat de voyage a été conclu, le** voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination, **sur le chemin pour s'y rendre** ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait, **ce qui signifie que l'organisateur doit par conséquent procéder à des modifications considérables de parties significatives du contrat de voyage. Des circonstances exceptionnelles et inévitables sont notamment réputées exister lorsque, par exemple, une guerre ou une catastrophe naturelle ont des conséquences importantes sur le voyage à forfait. Des circonstances exceptionnelles et inévitables sont notamment réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination.**

Justification

Il peut y avoir des circonstances exceptionnelles et inévitables aussi sur le chemin entre le lieu d'origine et le lieu de destination qui peuvent conduire à des modifications considérables du contrat. Le texte ajouté correspond au considérant 26, qui, pour la bonne compréhension du consommateur, doit également pouvoir être intégré dans le dispositif. Le voyageur n'a pas le droit de résilier le contrat lorsqu'au moment de la réservation, il est déjà au courant des

circonstances exceptionnelles qui prévalent sur le lieu de destination.

Amendement 100

Proposition de directive

Article 10 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. Le voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement s'il est confronté personnellement à des circonstances exceptionnelles et inévitables telles qu'un accident ou une maladie graves ou un décès dans la famille, pourvu que des preuves adéquates existent.

Justification

Puisque l'organisateur a la possibilité d'annuler un forfait en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (article 10, paragraphe 3, point b), le voyageur devrait également bénéficier de cette possibilité.

Amendement 101

Proposition de directive

Article 10 – paragraphe 3 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Amendement

3. L'organisateur peut résilier le contrat sans verser de dédommagement au voyageur *si*:

3. L'organisateur peut résilier le contrat sans verser de dédommagement au voyageur ***uniquement dans les cas suivants***:

Amendement 102

Proposition de directive

Article 10 – paragraphe 3 – point a

Texte proposé par la Commission

(a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum indiqué dans le contrat, et si l'organisateur notifie la résiliation au voyageur dans le délai fixé par le contrat *et* au plus tard **vingt jours avant le début du forfait**; ou

Amendement

(a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum indiqué dans le contrat, et si l'organisateur notifie la résiliation au voyageur dans le délai fixé par le contrat, **toutefois** au plus tard:

(i) le vingtième jour avant le début du forfait pour les voyages de plus de six jours,

(ii) le septième jour avant le début du forfait pour les voyages de deux à six jours,

(iii) 48 heures avant le début du forfait pour les voyages d'un seul jour; ou

Justification

Le délai fixe de 20 jours pour tous les voyages n'est pas assez souple; on propose donc un système progressif fondé sur le système autrichien, qui a fait ses preuves. Il vaut pour les deux parties: pour l'entreprise, mais surtout pour le consommateur, car celui-ci n'a aucun intérêt à ce qu'un voyage d'un jour soit annulé seulement parce que la loi impose à l'organisateur de connaître 20 jours à l'avance le nombre précis de participants.

Amendement 103

**Proposition de directive
Article 11 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

2. Si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur y remédie, **sauf si la tâche est** disproportionnée.

Amendement

2. Si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur y remédie, **dans la mesure où le voyageur signale le défaut ou qu'il est décelable par l'organisateur et qu'y remédier ne représente pas une** tâche disproportionnée **ou que le défaut n'est pas imputable au voyageur.**

Justification

L'amendement vise à harmoniser le texte avec les dispositions relatives aux diminutions de

prix et aux dédommagements dans un souci de cohérence (article 12, paragraphe 3, point b).

Amendement 104

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. Lorsqu'une part importante des services ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son point de départ n'est pas assuré comme convenu, l'organisateur prend d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait, sans supplément de prix pour le voyageur.

Amendement

3. Lorsqu'une part importante des services ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son point de départ n'est pas assuré comme convenu, l'organisateur prend d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait, ***au moins au même niveau de qualité que celui prévu par le contrat***, sans supplément de prix pour le voyageur.

Amendement 105

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

4. Si l'organisateur est dans l'impossibilité de proposer d'autres arrangements appropriés, ou si le voyageur n'accepte pas les autres arrangements proposés parce qu'ils ne sont pas comparables à ce qui était convenu, l'organisateur, pour autant que le forfait inclue le transport de passagers, fournit au voyageur, sans supplément de prix pour celui-ci, un transport équivalent vers le lieu de départ ou tout autre lieu ayant reçu son accord et, ***s'il y a lieu***, le dédommage conformément à l'article 12.

Amendement

4. Si l'organisateur est dans l'impossibilité de proposer d'autres arrangements appropriés, ou si le voyageur n'accepte pas les autres arrangements proposés parce qu'ils ne sont pas comparables à ce qui était convenu, l'organisateur, pour autant que le forfait inclue le transport de passagers, fournit au voyageur, sans supplément de prix pour celui-ci, un transport équivalent vers le lieu de départ ou tout autre lieu ayant reçu son accord et, ***si les prestations convenues dans le contrat n'ont pas été fournies***, le dédommage conformément à l'article 12. ***Les dédommagements sont à effectuer dans un délai de 14 jours.***

Amendement 106

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 4 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

4 bis. Dans les circonstances visées au paragraphe 4, le voyageur peut résilier le contrat si la non-conformité est significative et qu'une exécution ultérieure du contrat n'est pas possible ou n'a pas été couronnée de succès.

Amendement 107

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 5

Texte proposé par la Commission

Amendement

5. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ, l'organisateur ne supporte pas les coûts de continuation du séjour au-delà de **100 euros par nuit et de trois** nuits par voyageur.

5. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ, l'organisateur ne supporte pas les coûts de continuation du séjour au-delà de **cinq** nuits par voyageur. ***L'organisateur se charge de l'hébergement en choisissant un hôtel de la même catégorie que celui choisi lors de la réservation. Ce n'est que si l'organisateur n'est pas expressément en mesure de se charger de l'hébergement ou s'il ne souhaite pas le faire que le voyageur peut procéder lui-même à la réservation. Dans ces cas de figure, l'organisateur peut limiter les frais d'hébergement à 125 EUR par nuit et par voyageur.***

Justification

Il convient, sur ce point, de trouver un compris acceptable pour toutes les parties. Si l'organisateur se charge de l'hébergement, il en assume les frais jusqu'à cinq nuits, sans qu'un plafond ne soit appliqué. Si c'est le voyageur qui doit effectuer lui-même la réservation, il doit pouvoir être remboursé des frais, soit pour trois nuits au maximum sans limite de prix, soit pour cinq nuits au maximum, au prix maximal de 100 euros par nuit.

Amendement 108

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 6

Texte proposé par la Commission

6. La limitation des coûts prévue au paragraphe 5 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies dans 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**²⁸, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux enfants 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 les coûts mentionnés au paragraphe 5 si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union.

²⁸ JO L 204 du 26.07.2006, p. 1.

Amendement

6. La limitation des coûts prévue au paragraphe 5 ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies dans le règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil²⁸, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux enfants non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ait été prévenu de leurs besoins particuliers **lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait ou, si ce n'est pas possible**, au moins 48 heures avant le début du forfait. L'organisateur ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter les coûts mentionnés au paragraphe 5 si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union.

²⁸ **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).

Amendement 109

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 7 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

7 bis. Les États membres peuvent maintenir ou introduire des dispositions prévoyant que le détaillant est également responsable de l'exécution des services compris dans le forfait et par conséquent lié par les obligations découlant du présent article ainsi que de l'article 6, paragraphe 2, point b), de l'article 12, de l'article 15, paragraphe 1, et de l'article 16.

Amendement 110

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 7 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

7 ter. Tout droit à indemnisation du voyageur en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 est indépendant de tout droit à indemnisation du voyageur en vertu de la présente directive. Si le voyageur a droit à une indemnisation en vertu à la fois du règlement (CE) n° 261/2004 et de la présente directive, le voyageur est autorisé à présenter des réclamations en vertu des deux actes législatifs mais ne peut, pour des mêmes faits, cumuler les droits en vertu des deux actes si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif.

Amendement 111

Proposition de directive Article 12 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

Amendement

4. Dans la mesure où des conventions

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 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 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 grave et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait.

internationales qui lient l'Union circonscrivent les conditions dans lesquelles un dédommagement est dû par un prestataire fournissant un service 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 peut limiter le dédommagement à verser par l'organisateur, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels *ou* aux dommages causés intentionnellement ou par négligence grave et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait.

Amendement 112

Proposition de directive Article 12 – paragraphe 5

Texte proposé par la Commission

5. Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente directive ne remettent pas en cause les droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004²⁹, du règlement (CE) n° 1371/2007³⁰, du règlement (UE) n° 1177/2010³¹ et du règlement (UE) n° 181/2011³². Les voyageurs peuvent introduire des réclamations au titre de la présente directive et desdits règlements, *mais ils ne peuvent cumuler des droits* au titre de différentes bases juridiques pour les mêmes faits *si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif*.

Amendement

5. Les droits à dédommagement ou à réduction de prix prévus par la présente directive ne remettent pas en cause les droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004, du règlement (CE) n° 1371/2007³⁰, du règlement (UE) n° 1177/2010³¹ et du règlement (UE) n° 181/2011³². Les voyageurs peuvent introduire des réclamations au titre de la présente directive et desdits règlements, *en particulier des demandes de dédommagement plus étendues. Ces droits à dédommagement ne peuvent toutefois pas être cumulés* au titre de différentes bases juridiques pour les mêmes faits.

²⁹ JO L 46 du 17.02.2004, p. 1.

³⁰ JO L 315 du 3.12.2007, p. 14.

³¹ JO L 334 du 17.2.2010, p. 1.

³² JO L 55 du 28.2.2011, p. 1.

³⁰ *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).

³¹ *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 17.2.2010, p. 1).

³² *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).

Justification

Cet amendement est cohérent avec les amendements au règlement sur les droits des passagers aériens et tient compte de l'affaire pendante devant la Cour de justice de l'Union européenne (Doc. XZR/111/12).

Amendement 113

Proposition de directive Article 12 – paragraphe 6

Texte proposé par la Commission

6. Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à **un an**.

Amendement

6. Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article ne peut être inférieur à **trois ans**.

Justification

Le délai de prescription d'un an prévu à l'article 12, paragraphe 6, est trop court. Il devrait être d'au moins trois ans pour garantir le droit de recours des consommateurs.

Amendement 114

Proposition de directive

Article 14 – alinéa 1 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Les États membres veillent à ce que l'organisateur *fasse diligence pour venir en aide* au voyageur en difficulté, notamment:

Amendement

Les États membres veillent à ce que l'organisateur *apporte, sans retard indu, l'aide appropriée* au voyageur en difficulté, notamment:

Amendement 115

Proposition de directive

Article 14 – alinéa 1 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) en aidant les voyageurs à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres arrangements de voyage.

Amendement

(Ne concerne pas la version française.)

Amendement 116

Proposition de directive

Article 14 – alinéa 2

Texte proposé par la Commission

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si la situation est causée par une faute non intentionnelle ou intentionnelle du voyageur.

Amendement

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si la situation est causée par une faute non intentionnelle ou intentionnelle du voyageur. *Ce prix ne doit en aucun cas dépasser les frais réels engagés par l'organisateur.*

Amendement 117

Proposition de directive Article 15 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs et les détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage *assistées* établis sur leur territoire obtiennent une garantie propre à assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement effectif et *rapide* de tous les paiements effectués par les voyageurs et, dans la mesure où le transport de passagers est inclus, le rapatriement effectif et rapide des voyageurs.

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs *de forfaits* et les détaillants *de prestations de voyage reliées* facilitant l'achat de prestations de voyage *reliées qui sont* établis sur leur territoire obtiennent une garantie propre à assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement effectif et *immédiat* de tous les paiements effectués par les voyageurs et, dans la mesure où le transport de passagers est inclus, le rapatriement effectif et rapide des voyageurs. *Dans la mesure du possible, la poursuite du voyage est proposée.*

Justification

Il semble nécessaire d'indiquer clairement qui est responsable de quelle insolvabilité. Sinon, les professionnels n'obtiendront plus aucune assurance, en raison du manque de calculabilité.

Amendement 118

Proposition de directive Article 16 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Les États membres permettent aux organisateurs de forfaits, aux détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage reliées et aux transporteurs de passagers établis hors de leur territoire ou hors de l'Union d'obtenir une protection contre l'insolvabilité au titre du régime national de protection contre l'insolvabilité.

Justification

Certains États membres restreignent l'appartenance à leur régime national de protection contre l'insolvabilité aux entreprises établies sur leur territoire, ce qui représente une

discrimination patente et un obstacle de taille au fonctionnement du marché intérieur.

Amendement 119

Proposition de directive

Article 16 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage *assistées* qui est établi dans un autre État membre *et exerce ses activités sur son territoire*, il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement. Les États membres répondent aux demandes des autres États membres au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception.

Amendement

4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur ou d'un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage *reliées* qui est établi dans un autre État membre, il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement. Les États membres répondent aux demandes des autres États membres au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception.

Justification

Dans le cas contraire, il s'agirait d'un moyen de ne pas assumer ses responsabilités. L'amendement s'inscrit dans le contexte de l'article 15, paragraphe 1.

Amendement 120

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(b bis) que le voyageur bénéficie néanmoins des droits accordés en vertu de la directive 2011/83/UE, sauf exception prévue dans cette directive.

Justification

Il convient de clarifier le lien avec la directive "droits des consommateurs", qui reste d'application, au moins partiellement, notamment pour certaines prestations de voyages réservées hors forfait ou pour des contrats de transport.

Amendement 121

Proposition de directive Article 17 – alinéa 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Si le détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage assistées n'a pas respecté les exigences visées au paragraphe 1, point b), du présent article, le voyageur bénéficie de toutes les garanties et de tous les droits attachés aux voyages à forfaits en vertu de la présente directive.

Amendement 122

Proposition de directive Article 17 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 17 bis

Information des détaillants concernant les services de voyage supplémentaires réservés dans le cadre de prestations de voyage reliées grâce à des procédures de réservation en ligne reliées

Les professionnels offrant des services de voyage supplémentaires dans le cadre de prestations de voyage reliées, telles que définies à l'article 3, point 5, sous-point b) veillent à ce que le détaillant concerné soit dûment informé de la confirmation de la réservation de services de voyage supplémentaires qui constituent par la suite, avec le premier service réservé, une prestation de voyage reliée et dès lors s'accompagnent, pour le détaillant, de la responsabilité et des obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive.

Justification

La proposition actuelle ne prévoit pas d'obligation d'information pour les professionnels offrant des services de voyage supplémentaires dans le cadre de prestations de voyage assistées utilisant des procédures de réservation en ligne reliées (article 3, paragraphe 5, point b)) vis-à-vis du détaillant, en ce qui concerne les services supplémentaires réservés. Le détaillant doit toutefois savoir si des services supplémentaires ont été réservés à la suite du ciblage électronique du voyageur, et dans l'affirmative, de quels services il s'agit, pour déterminer si la combinaison entre dans le champ d'application de la directive comme prestation de voyage reliée. En effet, si tel est le cas, cela va déclencher l'application de dispositions de responsabilité et d'autres obligations du détaillant prévues par la présente directive.

Amendement 123

Proposition de directive Article 17 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 17 ter

Professionnels facilitant l'achat de prestations de voyage reliées en ligne

Les professionnels qui facilitent l'achat de prestations de voyage reliées en ligne ne dissimulent pas ou n'indiquent pas de manière peu claire, inintelligible ou ambiguë la possibilité de ne pas réserver d'autres services ou des services accessoires. Cette option est toujours présélectionnée par défaut.

Amendement 124

Proposition de directive Article 18

Texte proposé par la Commission

Amendement

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'EEE, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs aux chapitres IV et V, sauf s'il apporte la

Lorsque l'organisateur est établi en dehors de l'EEE, le détaillant établi dans un État membre est soumis aux obligations imposées aux organisateurs aux chapitres IV et V, sauf s'il apporte la

preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdits chapitres.

preuve que l'organisateur remplit les conditions énoncées auxdits chapitres.
Lorsque l'organisateur, qui est établi en dehors de l'EEE, assume le rôle de détaillant, il est légalement tenu d'assurer les dédommagements découlant du non-respect d'autres obligations contractuelles qui lui incombent en matière de vigilance. Ces dispositions n'affectent pas les autres formes de responsabilité du détaillant prévues par le droit national.

Amendement 125

Proposition de directive Article 18 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 18 bis

***Obligations incombant aux organisateurs
ou aux détaillants établis en dehors de
l'EEE***

***Les États membres veillent à ce que tout
organisateur ou détaillant facilitant
l'achat de prestations de voyage reliées
établi en dehors de l'EEE et vendant des
produits directement sur le territoire d'un
État membre soit soumis aux obligations
fixées dans la présente directive.***

Justification

Il convient que les États membres veillent à ce que tous les forfaits et les prestations de voyages reliées vendus sur leur territoire, et non uniquement ceux vendus par des organisateurs et des détaillants établis sur leur territoire, respectent les dispositions de la directive. Les voyageurs achetant des forfaits et des prestations de voyage reliées dans un État membre devraient pouvoir compter sur la protection accordée par la directive, indépendamment du pays d'établissement de l'organisateur ou du détaillant.

Amendement 126

Proposition de directive Article 18 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 18 ter

Conditions de forme applicables aux contrats

1. Les États membres veillent à ce que tous les contrats de voyage relevant du champ d'application de la présente directive soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient lisibles. La langue du contrat est la même que celle des informations précontractuelles.

2. Le contrat est fourni sur un support durable. En ce qui concerne les contrats hors établissement, le contrat est également fourni sur support papier.

3. Si le contrat est conclu par téléphone, le professionnel confirme l'offre au voyageur sur un support durable et le voyageur n'est considéré comme lié par contrat que lorsqu'il signe ce dernier ou transmet son consentement par écrit sur support durable.

Amendement 127

Proposition de directive Article 19

Texte proposé par la Commission

Amendement

Les États membres veillent à ce qu'un détaillant qui a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de prestations de voyage *assistées* ou qui facilite la réservation de tels services soit responsable de toute erreur *survenant* au cours de la

Les États membres veillent à ce qu'un détaillant qui a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de prestations de voyage *reliées* ou qui facilite la réservation de tels services soit responsable *lorsqu'il ne transmet pas les informations*

procédure de réservation, *sauf si* l'erreur est imputable au voyageur ou causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

qui lui sont fournies par l'organisateur conformément à l'article 4, paragraphe 1, ou pas entièrement, ou soit responsable de toute erreur commise au cours de la procédure de réservation lorsque ces erreurs surviennent effectivement au cours de la procédure de réservation. Un détaillant n'est pas responsable lorsque l'erreur est imputable au voyageur ou causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans le cadre d'une prestation de voyage liée se fondant sur l'achat de services de voyage supplémentaires à un autre professionnel, de façon ciblée, par l'intermédiaire d'une procédure de réservation en ligne reliée, telle que visée à l'article 3, point 5, sous-point b), le détaillant n'est pas tenu responsable d'erreurs de réservation découlant d'erreurs commises par le professionnel. Dans ce cas, les États membres veillent à ce que le professionnel fournissant les services additionnels soit responsable des erreurs survenues lors de la procédure de réservation de ces services.

Justification

Les détaillants devraient être tenus responsables d'erreurs de réservation uniquement lorsqu'ils participent effectivement à la réservation. Si, dans le cas d'une prestation de voyage assistée utilisant des procédures de réservation en ligne reliées sur la base d'un échange d'informations ciblées entre professionnels, y compris la destination et la période à laquelle se déroule le voyage (voir amendement à l'article 3, point 5, sous-point b)), le professionnel qui propose les services supplémentaires commet des erreurs lors de la réservation, il est le seul responsable de ces erreurs.

Amendement 128

Proposition de directive Article 20

Texte proposé par la Commission

Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 15 ou 18, un détaillant verse un

Amendement

1. Lorsqu'un organisateur ou, conformément à l'article 15 ou 18, un

dédommagement, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent en vertu de la présente directive, ***aucune disposition de cette dernière ou du droit national ne saurait être interprétée comme une limitation de son 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***.

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 puisse*** demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine du dédommagement, de la réduction de prix ou ***d'une autre obligation***.

2. Le droit de demander réparation, visé au paragraphe 1, inclut également le droit, pour les organisateurs et les détaillants, de demander réparation aux prestataires de service de voyage lorsqu'un organisateur ou un détaillant est obligé de verser une indemnisation à un voyageur en vertu de la présente directive et que le voyageur a, dans le même temps, le droit à une indemnisation en vertu d'un autre acte législatif de l'Union applicable en l'espèce, y compris mais pas uniquement en vertu du règlement (CE) n° 261/2004 et du règlement (CE) n° 1371/2007. Ce droit à réparation ne saurait être limité par un contrat.

3. Les États membres veillent à ce que toute restriction de ce droit à réparation visé au paragraphe 1 soit raisonnable et proportionnée, conformément au droit national en vigueur.

Justification

L'article n'indique pas clairement s'il reconnaît ou non le droit des organisateurs à demander réparation. Il peut être interprété de deux manières différentes. D'une part, la disposition pourrait signifier qu'elle reconnaît ce droit, dont les détails sont réglés par la législation nationale. D'autre part, la disposition pourrait également signifier qu'elle préserve simplement le choix, au niveau national, de déterminer si, et dans quelle mesure, ce droit existe. Le présent amendement précise que ce droit:

- *existe pour les organisateurs dans le droit national;*
- *existe lorsqu'un voyageur peut également demander une indemnisation en vertu d'un autre acte législatif de l'Union.*

Amendement 129

Proposition de directive Article 22

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

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

Les États membres veillent en outre à ce que des mécanismes appropriés soient mis en place pour s'assurer que les professionnels ou les organisateurs n'ont pas instauré de pratiques trompeuses, notamment en suscitant chez les consommateurs des attentes concernant des droits et des garanties qui n'accompagnent pas le contrat pertinent.

Amendement 130

Proposition de directive Article 26 – alinéa 1

Texte proposé par la Commission

La directive 90/314/CEE est abrogée à partir du [18 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].

Amendement

La directive 90/314/CEE est abrogée à partir du [24 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].

Amendement 131

Proposition de directive Article 27 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le [18 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se

Amendement

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le [24 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se

conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces **dispositions**.

conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces **mesures**.

Justification

Le délai d'entrée en vigueur de la directive – 18 mois – n'est pas suffisant, compte tenu de la procédure législative et de l'effet des dispositions sur les opérateurs, qui doivent disposer du temps nécessaire pour adapter leurs activités économiques aux nouvelles dispositions. Il convient de prolonger le délai d'adoption des dispositions indispensables par les États membres. L'amendement complète les amendements du rapporteur afin que tous les délais soient de 24 mois.

Amendement 132

Proposition de directive Article 27 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le [18 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

Amendement

(Ne concerne pas la version française.)

Amendement 133

Proposition de directive Article 27 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Ils appliquent ces **dispositions** à partir du [18 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].

Amendement

2. Ils appliquent ces **mesures** à partir du [24 mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].

EXPOSÉ DES MOTIFS

Généralités

Votre rapporteur se félicite de la révision de la directive 90/314/CEE sur les voyages, vacances et circuits à forfait afin de tenir compte du commerce en ligne. Toutefois, il ne faut pas oublier que le marché des voyages, surtout en ligne, est en évolution permanente et voit constamment l'arrivée de nouveaux concepts commerciaux. Le champ d'application de la directive ne doit donc pas être trop étroit ni trop concret afin d'éviter que le texte ne soit à nouveau dépassé dès son adoption. Il faut absolument éviter l'apparition de modèles commerciaux dont l'objectif est de contourner la directive. D'un autre côté, il est important que des modèles commerciaux existants, qui fonctionnent bien et qui sont utiles pour le **consommateur**, continuent à exister. Il est par conséquent préférable de ne pas réglementer excessivement lesdits "click through", car en raison des incidences disproportionnellement élevées pour les entreprises, cela pourrait, sinon, conduire à la disparition de ces modèles. Il convient de l'éviter, dans l'intérêt des voyageurs, car ces derniers profitent, surtout en ligne, des liens vers d'autres offres. Dans ce contexte, il est important de distinguer entre la publicité pure et simple et une multitude d'options et d'offres individuelles ciblées, concrètes et spécifiques venant compléter un voyage. L'application de la directive doit donc être absolue et il incombe aux États membres d'en garantir le respect, l'efficacité et le degré de protection souhaité contre l'insolvabilité, de définir des sanctions et de les imposer en cas de non-respect de leurs obligations par les entreprises. La coopération administrative et la reconnaissance mutuelle de la protection contre l'insolvabilité entre les États membres sont également importantes. Il est par ailleurs essentiel que les États membres et la Commission fassent connaître les droits qui découlent de la directive en soulignant les types de voyages couverts par le texte ainsi que les voyages qui ne bénéficient pas d'une telle protection. Enfin, il faut veiller à ce que la nouvelle directive ne fasse pas double emploi avec les règlements en vigueur sur les droits des passagers. Le cumul des droits ne doit être autorisé que si ces droits portent sur des faits différents. Par contre, les demandes de dédommagement plus étendues doivent rester possibles. Les entreprises participantes doivent pouvoir se demander des dédommagements entre elles. C'est la législation nationale qui détermine alors la situation des droits des uns et des autres. Néanmoins, c'est toujours à l'organisateur que le voyageur devrait s'adresser dans la mesure où les relations internes entre les différents prestataires ne le concernent pas.

Harmonisation complète ou harmonisation minimale

Étant donné que l'un des objectifs de l'Union européenne est l'existence d'un marché unique, les voyageurs devraient bénéficier d'une protection uniforme et jouir de droits clairs et identiques, qu'ils habitent dans un État membre ou dans un autre. La commission est donc en faveur d'une harmonisation complète, dans l'intérêt des consommateurs européens et, du point de vue de la compétitivité, des entreprises européennes également. Pour garantir une approche harmonisée, un nouvel article intitulé "Niveau d'harmonisation" a donc été intégré à la directive, reprenant le texte de l'article 4 de la directive sur les droits des consommateurs. Il prévoit que les États membres ne peuvent maintenir ni adopter de dispositions nationales incompatibles avec la directive, sauf si celle-ci en dispose autrement. C'est en ce sens qu'une seule dérogation en faveur de dispositions plus strictes des États

membres a été autorisée. Elle a trait à la réglementation de la responsabilité de l'organisateur du voyage et/ou du détaillant. Les États membres gardent la possibilité, en ce qui concerne les articles 6, 11, 12, 15 et 16, de maintenir ou de mettre en place des dispositions allant plus loin que la directive.

L'objectif est de relever le niveau de protection et non de le niveler par le bas.

Champ d'application et définition

Les voyages proposés et organisés par des personnes physiques ou morales qui ne tirent aucun bénéfice financier direct ou indirect de cette activité ne relèvent pas du champ d'application de la directive. En effet, les voyages organisés à des fins autres que commerciales, comme les déplacements de clubs de football, les voyages scolaires ou universitaires ou les déplacements d'organisations caritatives, ne doivent pas entraîner l'existence d'une responsabilité en cas d'insolvabilité ou l'obligation d'assurer le risque d'insolvabilité. Ce ne serait pas équitable. L'article 2 doit également préciser les conditions dans lesquelles les voyages d'affaires sont exclus du champ d'application. Il doit s'agir d'un contrat-cadre, mais il ne doit pas nécessairement être conclu avec un professionnel spécialisé dans l'organisation de voyages d'affaires. Il convient en outre de préciser que dans le cas d'un contrat-cadre entre l'employeur de la personne amenée à se déplacer et le professionnel, l'employeur doit être une personne morale.

Enfin, l'article 2 a été complété en excluant du champ d'application de la directive les contrats accessoires au forfait. Cette modification permettra d'éviter que les détaillants, et notamment les petites agences de voyage locales, ne soient considérés comme des prestataires de forfaits lorsqu'ils ne font qu'assurer la réservation du transport jusqu'au point de départ du voyage, par exemple en vendant un trajet en train jusqu'à l'aéroport de départ. Dans le cas contraire, ils seraient considérés comme responsables de la totalité du voyage, aux côtés de l'organisateur à proprement parler.

Le seul critère permettant de faire la différence entre un forfait et des "prestations de voyage combinées", autrefois connues sous le nom de "prestations de voyage assistées", devrait uniquement être la combinaison de divers services de voyage tels que l'hébergement, le transport ou la location de voiture. La combinaison de deux services accessoires ou d'un service principal et d'un service accessoire non essentiel ne doit pas relever du champ d'application de la directive. Dès lors, les contrats de transport qui prévoient un hébergement, par exemple sous la forme de billets de train en voiture-couche ou de trajets en bateau avec hébergement, ne relèvent pas du champ d'application de la directive. Toutefois, la directive s'applique aux croisières et aux voyages en train de plusieurs jours qui proposent un hébergement, comportent plusieurs éléments caractéristiques d'un voyage et sont expressément présentés comme un voyage et non comme un simple service de transport. Pour ne pas défavoriser le secteur hôtelier outre mesure, les nuitées seules assorties de réservations telles que des billets de comédie musicale ou des soins de bien-être sont exclues pour autant que ce service accessoire ne constitue pas l'objectif premier du voyage. Quant au classement des services accessoires en "services essentiels" et "services non essentiels", il convient non seulement de tenir compte d'un seuil de 25 % du prix, mais également de la nature du voyage, du souhait explicite du client lors de la réservation ou de la désignation de l'offre. L'important est de bien distinguer les forfaits des "prestations de voyage combinées" et de préciser la répartition de la responsabilité, en particulier lors des informations communiquées avant la signature du contrat.

Informations précontractuelles et résiliation

S'agissant des informations précontractuelles, il convient de ne pas imposer trop d'obligations aux organisateurs de voyages. Ainsi, il serait exagéré d'exiger la communication des langues utilisées lors de toutes les activités ou de devoir indiquer si le voyage convient à toutes les catégories de personnes à mobilité réduite. Les informations relatives au fait de savoir si le voyage est adapté aux personnes à mobilité réduite doivent être disponibles en réponse à des demandes précises. Par contre, il est essentiel de communiquer toutes les coordonnées pertinentes contenues dans les informations précontractuelles ou dans le contrat, y compris pour le cas où le voyageur souhaiterait porter plainte contre un service qui n'a pas été exécuté conformément au contrat.

Par ailleurs, les voyageurs devraient pouvoir à tout moment résilier le contrat moyennant un dédommagement approprié. La preuve du caractère approprié du dédommagement incombe à l'organisateur du voyage car il est le seul à pouvoir déterminer les frais engagés ou les économies réalisées. Lorsque des circonstances exceptionnelles ou inévitables, telles qu'une guerre ou une catastrophe naturelle, ont des conséquences importantes sur le déroulement d'un voyage, mais pas pour raisons familiales ou maladie, le client a le droit de résilier le contrat sans devoir verser de dédommagement. Ce droit n'existe pas lorsque les circonstances prévalaient déjà avant la réservation et que le voyageur en avait été informé.

Modification du voyage et réductions ou majorations de prix

Dans certains cas, l'organisateur d'un voyage peut se voir dans l'obligation de modifier unilatéralement le contrat, en raison de modifications ou de majorations de prix d'un tiers. Lorsque cette modification porte sur une caractéristique essentielle du voyage et qu'elle entraîne des changements importants, le client dispose d'un droit de résiliation sans perte financière. Il doit dans ce cas renoncer à la totalité du voyage ainsi qu'aux services accessoires qui ont été réservés. Une augmentation de prix ne peut être répercutée que si l'augmentation est supérieure à 3 % du prix du voyage. Quant aux réductions de prix, elles sont automatiquement appliquées à partir d'une diminution supérieure à 3 %. En cas de baisse de prix, l'organisateur du voyage peut facturer un montant maximal de 10 euros par voyageur pour frais administratifs. Les modifications de prix doivent toujours être justifiées par écrit. À la suite d'une majoration de prix de plus de 8 % ou d'une modification importante du contrat, le voyageur doit avoir le droit non seulement de résilier gratuitement le contrat, mais également de se voir proposer, en échange, la participation à un voyage équivalent. En effet, le voyageur n'a que faire de son droit de résiliation s'il n'est pas en mesure de réserver rapidement un voyage équivalent. En haute saison ou dans le cas de voyages en groupe (réduit) ou en famille, cet aspect joue un rôle important. En conséquence, le client doit avoir le choix entre trois options: l'acceptation du voyage à un prix majoré, l'acceptation d'un autre voyage qui lui est proposé en remplacement ou la résiliation du contrat assortie du droit au remboursement immédiat du montant déjà versé ainsi que de tous les frais accessoires déjà engagés. Si le voyageur ne réagit pas à une majoration du prix de plus de 8 % ou aux modifications du contrat qui lui ont été communiquées par écrit, le voyage au prix majoré est considéré comme accepté. La preuve de la communication de ces informations incombe à l'organisateur du voyage.

Difficultés rencontrées au cours d'un voyage

Si pendant son voyage, le voyageur connaît des difficultés qui ne sont pas imputables à l'organisateur, celui-ci est néanmoins tenu de lui venir en aide immédiatement. Cette aide porte notamment sur la fourniture d'informations, une assistance concrète, notamment pour

l'établissement de communications internationales, ou l'organisation d'autres arrangements de voyage. Ces imprévus ne doivent toutefois pas constituer une charge financière pour l'organisateur du voyage, étant donné qu'il n'a aucune influence sur la situation dans laquelle se trouve le voyageur. Celui-ci doit supporter lui-même les frais ou en demander le remboursement auprès d'un tiers responsable. Toutefois, l'organisateur devrait attirer l'attention, dans les informations qu'il doit communiquer préalablement à la signature du contrat, sur la possibilité de contracter une assurance voyage ou une assurance annulation.

Protection contre l'insolvabilité

Il importe de garantir l'existence d'une protection étendue contre l'insolvabilité, non seulement à titre de garantie financière, mais aussi pour permettre le rapatriement immédiat des voyageurs qui seraient bloqués dans un autre État membre que le leur. Les voyageurs doivent être protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur du voyage, du détaillant ou de l'une des entreprises qui participent aux prestations de voyage combinées. Il convient toutefois de préciser qu'en cas d'insolvabilité, le rapatriement ne doit pas nécessairement intervenir immédiatement, car cela signifierait qu'en cas de doute, les voyageurs seraient rapatriés d'office même s'ils n'en sont qu'au début de leurs vacances. Au contraire, dans la mesure du possible, la poursuite du voyage devrait leur être proposée.

Responsabilité sans faute

La question de la responsabilité en l'absence de faute est importante également. Cette responsabilité ne doit pas être refusée d'office. Ainsi, tout comme lors de la révision de la directive sur les droits des passagers aériens modifiant le règlement (CE) n° 261/2004, il convient que l'organisateur assume une certaine responsabilité (article 11) lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, le rapatriement rapide du voyageur est impossible. Toutefois, la situation n'est pas identique en tous points à celle des passagers aériens, où seul le transport est concerné. Dans tous les cas, l'organisateur du voyage devrait se charger d'un hébergement, en tenant compte de la catégorie réservée. Le voyageur n'a le droit de s'en charger lui-même que si l'organisateur a expressément déclaré qu'il ne le ferait pas. L'hébergement est prévu jusqu'à cinq nuits, pour un montant de 125 EUR maximum par nuit.

Votre rapporteur entend trouver un équilibre entre les intérêts des consommateurs et ceux des entreprises. Le but est de dégager un texte compréhensible et bien structuré, susceptible de pouvoir répondre, à l'avenir également, aux évolutions de notre époque, tout en garantissant le maintien ou l'étendue d'une multitude de modèles commerciaux différents et une protection durable et suffisante de toutes les parties prenantes.

05.02.2014

AVIS DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS ET DU TOURISME

à l'intention de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

sur la 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 (COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD))

Rapporteur pour avis: Bogusław Liberadzki

JUSTIFICATION SUCCINCTE

I. Révision de la directive sur les voyages à forfait

Les consommateurs ont particulièrement besoin d'être protégés lorsqu'ils travaillent, raisonnement qui a conduit à l'adoption de la directive sur les voyages à forfait en 1990. Or, il se trouve que le marché des voyages a connu entre-temps bien des changements. Ainsi, le développement des ventes en ligne et la libéralisation du secteur aérien ont modifié la façon dont les consommateurs organisent leurs vacances. Ils jouent notamment un rôle de plus en plus actif dans la composition de leurs vacances en fonction de leurs exigences, en particulier en ayant recours à internet pour combiner des prestations de voyage, là où ils avaient tendance auparavant à choisir parmi des forfaits déjà préparés.

Cette évolution accroît les incertitudes à l'heure de décider quelles situations et quelles transactions relèvent du droit de l'Union en matière de forfaits de voyage et lesquelles en sont exclues. De surcroît, les consommateurs sont souvent dans l'ignorance quant au niveau de protection dont ils peuvent bénéficier dans une situation précise. Il est dès lors manifeste que la législation actuelle doit être actualisée afin d'englober des modèles de transactions qui n'existaient pas au moment de l'adoption de la directive actuellement en vigueur.

II. Position générale de votre rapporteur

Votre rapporteur salue la proposition de la Commission, qui vise à clarifier et à moderniser le champ d'application de la protection offerte aux voyageurs qui achètent des combinaisons de services de voyage pour un même voyage ou séjour de vacances, en intégrant dans son champ d'application différentes formes de forfaits et de prestations de voyage assistées vendus en ligne. Tous les acteurs du marché bénéficieront ainsi d'une plus grande transparence.

Les principaux objectifs de votre rapporteur sont:

- de rendre l'environnement plus concurrentiel et d'uniformiser les conditions de concurrence pour les entreprises actives sur le marché des voyages;
- de veiller à ce que tous les consommateurs bénéficient d'un niveau élevé de protection lors de l'achat d'une combinaison de services de voyage, quel que soit le circuit de distribution, tout en veillant à ce que les coûts de mise en conformité restent raisonnables pour les nouveaux acteurs qui relèveront désormais du champ d'application de la directive;
- de faire en sorte que les voyageurs soient mieux informés sur les produits de voyage qu'ils achètent et de leur offrir des moyens de recours plus clairs et plus efficaces en cas de problème.

Dans ce but, votre rapporteur propose plusieurs amendements destinés à renforcer les objectifs de la proposition de la Commission. Ils concernent notamment les questions détaillées ci-après.

i) Champ d'application

Le marché évoluant toujours plus vite que la législation, il est nécessaire de définir quelles combinaisons de services de voyage (achetées en ligne ou hors ligne) relèvent du champ d'application de la directive. Votre rapporteur estime qu'un élargissement de la définition du terme "forfait" s'impose afin de couvrir la plupart des combinaisons de services de voyage vendues aux consommateurs. Toutefois, la catégorie "prestations de voyage assistées" a également son importance en tant que solution permettant d'éviter d'éventuels vides juridiques à l'avenir et de fournir un niveau de protection approprié pour le consommateur en cas d'insolvabilité de l'un des prestataires.

ii) Services de voyage distincts

L'on pourrait considérer que, sur certains points, le champ d'application de la proposition n'est pas assez large. La notion de "voyage à forfait" elle-même est en train de passer de mode. Depuis l'adoption de la directive en 1990, le marché du tourisme et des voyages a connu bien des changements, les préférences et le comportement des consommateurs ayant d'ailleurs évolué au sein même de ce marché. Ainsi, les contrats indépendants concernant un service de voyage distinct sont explicitement exclus du champ d'application de la directive. Or, des associations de consommateurs signalent de nombreux préjudices subis par des consommateurs lorsque la vente de services distincts se fait par un intermédiaire. Afin d'y remédier, votre rapporteur propose que les intermédiaires vendant des services de voyage distincts se voient, eux aussi, tenus de respecter des exigences minimales en vertu de la directive. Un vide juridique dans ce domaine serait problématique dans le contexte d'un marché où la tendance est au développement de la vente de services distincts par des tiers et où les consommateurs organisent de plus en plus leurs voyages de manière indépendante.

iii) Niveau d'harmonisation

La proposition ne comporte aucune disposition explicite en ce qui concerne le niveau d'harmonisation de la directive. Une harmonisation totale, si elle garantirait un niveau uniforme de protection du consommateur au sein de l'Union, empêcherait en revanche les États membres d'adopter, le cas échéant, des dispositions plus strictes en faveur du consommateur, alors que cette possibilité est ménagée par la directive actuellement en

vigueur. Dans de nombreux États membres, la révision proposée entamerait les normes actuellement vigues de protection du consommateur, en particulier en ce qui concerne les dispositions relatives au droit des contrats. Votre rapporteur est donc favorable à une approche ciblée de l'harmonisation.

iv) Protection contre l'insolvabilité

Afin d'assurer une concurrence loyale et de protéger les consommateurs, l'obligation de justifier de garanties suffisantes propres à assurer, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement des sommes versées et le rapatriement des voyageurs, qui ne concerne actuellement que les organisateurs de forfaits, devrait également s'appliquer aux prestations de voyage assistées. Il faut également souligner le rôle crucial que joue le transporteur dans le bon déroulement d'un voyage à forfait. Votre rapporteur propose donc d'étendre aux transporteurs de passagers les dispositions relatives à la protection contre l'insolvabilité.

Compte tenu du caractère fragmentaire du droit relatif à la protection des voyageurs, ainsi que de l'évolution, toujours plus rapide que celle de la législation, du marché des voyages et du tourisme, votre rapporteur estime que la bonne marche à suivre pour l'avenir est de réfléchir à un instrument global dans le domaine du droit des voyageurs. Nous l'avons souligné, les consommateurs s'écartent de plus en plus du voyage à forfait. Dès lors, la notion même de "Voyages à forfait et prestations de voyage assistées" ne couvre plus qu'une fraction de ce qui se pratique couramment en matière de voyages. L'élaboration d'un instrument unique en matière de services de voyage devient donc d'autant plus importante que la plupart des directives relatives à la protection des consommateurs excluent, de manière explicite, le secteur des transports de leur champ d'application.

AMENDEMENTS

La commission des transports et du tourisme invite la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs, compétente au fond, à prendre en considération les amendements suivants:

Amendement 1

Proposition de directive Considérant 5

Texte proposé par la Commission

(5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité, 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 *certains* aspects des contrats à forfait et des prestations de voyage *assistées* 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.

Amendement

(5) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité, 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* aspects *pertinents* des contrats à forfait et des prestations de voyage *reliées* 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.

Amendement 2

Proposition de directive Considérant 8

Texte proposé par la Commission

(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, notamment lorsque des services de voyage distincts sont regroupés en un seul produit

Amendement

(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, notamment lorsque des services de voyage distincts sont regroupés en un seul produit

de voyage, *dont la bonne exécution relève de la responsabilité de l'organisateur.*

Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne¹⁶, 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 la sélection qu'il a effectuée. Les mêmes principes devraient valoir sans qu'il faille tenir compte des modalités de réservation (dans une agence de voyage ou en ligne).

¹⁶ Voir arrêt de la Cour dans l'affaire C-400/00, Club-Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, en présence de: Club Med Viagens Lda, Rec. 2002, p. 4051.

de voyage. Conformément à la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne¹⁶, 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 la sélection qu'il a effectuée. Les mêmes principes devraient valoir sans qu'il faille tenir compte des modalités de réservation (dans une agence de voyage ou en ligne).

¹⁶ Voir arrêt de la Cour dans l'affaire C-400/00, Club-Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido, en présence de: Club Med Viagens Lda, Rec. 2002, p. 4051.

Amendement 3

Proposition de directive Considérant 13

Texte proposé par la Commission

(13) Il conviendrait d'édicter des règles particulières pour, d'une part, les détaillants en magasin et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite ou prise de contact avec leur propre point de vente, à conclure des contrats séparés avec des prestataires distincts, et pour, d'autre part, les détaillants en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne reliées, facilitent l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel d'une manière ciblée, au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service. 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,

Amendement

(13) Il conviendrait d'édicter des règles particulières pour, d'une part, les détaillants en magasin et en ligne qui aident les voyageurs, à l'occasion d'une seule visite ou prise de contact avec leur propre point de vente, à conclure des contrats séparés avec des prestataires distincts, et pour, d'autre part, les détaillants en ligne qui, grâce à des procédures de réservation en ligne reliées, facilitent l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel d'une manière ciblée, au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service. 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 consommateur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, par exemple un hébergement en hôtel, en cliquant sur le site de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire. Bien que n'étant pas des forfaits au sens de la présente directive, puisqu'il n'y a aucune confusion quant au fait qu'un seul **organisateur** assume la responsabilité des services de voyage, ces prestations **assistées** constituent un modèle économique/commercial alternatif qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.

un consommateur reçoit une invitation à réserver un service de voyage supplémentaire proposé sur le lieu de destination choisi, par exemple un hébergement en hôtel, en cliquant sur le site de réservation d'un autre prestataire de services ou d'un intermédiaire. Bien que n'étant pas des forfaits au sens de la présente directive, puisqu'il n'y a aucune confusion quant au fait qu'un seul **professionnel** assume la responsabilité des services de voyage, ces prestations **de voyage reliées** constituent un modèle économique/commercial alternatif qui est souvent en forte concurrence avec les forfaits.

Amendement 4

Proposition de directive Considérant 15 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(15 bis) Il importe de veiller à ce que les voyageurs connaissent, avant de procéder au paiement, la nature du produit qu'ils choisissent (forfait ou prestation de voyage reliée) et le niveau de protection correspondant.

Amendement 5

Proposition de directive Considérant 15 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(15 ter) Les voyageurs qui souhaitent continuer à organiser leurs propres vacances en dehors du champ d'application de la présente directive bénéficient d'un niveau de protection inférieur à celui que leur confère cette

dernière et devraient en être informés avant le paiement.

Amendement 6

Proposition de directive Considérant 17

Texte proposé par la Commission

(17) D'autres services **touristiques**, tels que l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, sont des services qui, combinés au transport de passagers, à l'hébergement et/ou à la location de voiture, devraient être considérés comme pouvant constituer un forfait ou une prestation de voyage **assistée**. Ces forfaits ou prestations de voyage assistées ne devraient toutefois entrer dans le champ d'application de la présente directive que si le service **touristique** en question représente une part significative du forfait. De manière générale, on devrait considérer que tel est le cas si le service **touristique** compte pour plus de 20 % dans le prix total ou s'il constitue, d'une autre façon, une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances. Les services accessoires, tels l'assurance voyage, le transport des bagages, les repas et le service de nettoyage fournis dans le cadre de l'hébergement, ne devraient pas être considérés comme des services touristiques en tant que tels.

Amendement

(17) D'autres services, tels que l'accès à des concerts, à des manifestations sportives, à des excursions ou à des parcs à thème, sont des services qui, combinés au transport de passagers, à l'hébergement et/ou à la location de voiture, devraient être considérés comme pouvant constituer un forfait ou une prestation de voyage **reliée**. Ces forfaits ou prestations de voyage assistées ne devraient toutefois entrer dans le champ d'application de la présente directive que si le service en question représente une part significative du forfait. De manière générale, on devrait considérer que tel est le cas si le service **fait l'objet d'une mention spécifique aux termes de laquelle il** compte pour plus de 20 % dans le prix total ou s'il constitue, d'une autre façon, une caractéristique essentielle du voyage ou du séjour de vacances **pour le professionnel et le voyageur**. Les services accessoires, tels, en particulier, l'assurance voyage, **le transport entre la gare et le lieu d'hébergement, le transport au lieu de départ du voyage et dans le cadre d'excursions, le transport des bagages, la vente de forfaits de ski, la location de vélos, la location de tout autre véhicule ou moyen de transport**, les repas et le service de nettoyage fournis dans le cadre de l'hébergement, ne devraient pas être considérés comme des services touristiques en tant que tels.

Amendement 7

Proposition de directive Considérant 18

Texte proposé par la Commission

(18) Il conviendrait également de préciser que les contrats par lesquels un professionnel autorise un voyageur, après la conclusion du contrat, à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, devraient constituer des forfaits. De surcroît, une combinaison de services de voyage devrait être considérée comme un forfait lorsque le nom du voyageur ou ***les informations concernant ce dernier*** nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation sont transmises entre les professionnels ***au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service. Les informations nécessaires à la conclusion de l'opération de réservation concernent les données figurant sur la carte de crédit et d'autres renseignements requis pour l'obtention du paiement. À l'inverse, le simple transfert d'informations*** telles que la destination ou les horaires de voyage ***devrait être insuffisant.***

Amendement

(18) Il conviendrait également de préciser que les contrats par lesquels un professionnel autorise un voyageur, après la conclusion du contrat, à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage, comme dans le cas de coffrets-cadeaux pour des voyages à forfait, devraient constituer des forfaits. De surcroît, une combinaison de services de voyage devrait être considérée comme un forfait lorsque le nom du voyageur ou ***d'autres données relatives à la réservation*** nécessaires à la conclusion de l'opération sont transmises entre les professionnels. ***Les données relatives à la réservation peuvent se référer à toute information portant sur la première réservation,*** telles que la destination ou les horaires de voyage.

Justification

Tout transfert de données entre procédures de réservation en ligne reliées devrait suffire à créer les conditions d'une prestation de voyage assistée lorsqu'il débouche sur une combinaison de services de voyage pour le même voyage. Il serait trop difficile pour les consommateurs de comprendre quel type de vacances ils ont réservé s'ils devaient faire la différence entre les différents types de données transférées.

Amendement 8

Proposition de directive Considérant 19

Texte proposé par la Commission

Amendement

(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 organisés de manière occasionnelle, devraient être exclus du champ d'application de la présente directive.

supprimé

Justification

Il n'y a aucune raison, sous prétexte de la courte durée du forfait ou du fait que l'organisateur ne propose de tels voyages que "de manière occasionnelle", de faire courir un risque aux consommateurs sans qu'ils puissent se prévaloir des protections prévues par la directive. Les voyageurs peuvent rencontrer autant de problèmes qu'avec tout autre forfait, tandis que les risques encourus par le professionnel sont moindres, du fait de la courte durée de ces voyages, inférieure à 24 heures.

Amendement 9

**Proposition de directive
Considérant 23 bis (nouveau)**

Texte proposé par la Commission

Amendement

(23 bis) Compte tenu des nouvelles technologies de communication, qui peuvent contribuer à garantir l'accès des voyageurs à des informations actualisées au moment de la réservation et de la tendance croissante à la réservation de voyage en ligne, il n'est plus nécessaire de prévoir des règles spéciales pour les brochures.

Amendement 10

**Proposition de directive
Considérant 26**

Texte proposé par la Commission

(26) 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 forfait à un autre voyageur. En pareilles situations, 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. Les voyageurs devraient également avoir la possibilité d'annuler le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement d'un dédommagement approprié, et avoir le droit de résilier le contrat sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, comme une guerre **ou** une catastrophe naturelle, ont des conséquences importantes sur le forfait. Des circonstances exceptionnelles et inévitables devraient notamment être réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination.

Amendement

(26) 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 forfait à un autre voyageur. En pareilles situations, 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. Les voyageurs devraient également avoir la possibilité d'annuler le contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement d'un dédommagement approprié, et avoir le droit de résilier le contrat sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, **liées par exemple à une guerre, à une catastrophe naturelle, à la santé ou à l'ordre publics ou encore au terrorisme**, ont des conséquences importantes sur le forfait. Des circonstances exceptionnelles et inévitables devraient notamment être réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination.

Amendement 11

Proposition de directive
Considérant 28

Texte proposé par la Commission

(28) Dans certains cas, les organisateurs devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, alors avoir le droit de résilier le contrat si les changements proposés

Amendement

(28) Dans certains cas, les organisateurs devraient être autorisés à modifier unilatéralement le contrat de voyage à forfait. Les voyageurs devraient, néanmoins, alors avoir le droit de résilier le contrat si les changements proposés

modifient sensiblement l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du coût du carburant 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, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et si la révision du prix, tant à la hausse qu'à la baisse, fait l'objet d'une réserve expresse dans le contrat. Les majorations de prix ne devraient pas excéder **10 %** du prix du forfait.

modifient sensiblement l'une des caractéristiques principales des services de voyage. Les majorations de prix ne devraient être possibles que s'il y a eu une évolution du coût du carburant 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, ou des taux de change en rapport avec le forfait, et si la révision du prix, tant à la hausse qu'à la baisse, fait l'objet d'une réserve expresse dans le contrat. Les majorations de prix ne devraient pas excéder **5 %** du prix du forfait.

Justification

Un plafond de 10 % risque de faire peser une charge démesurément lourde sur le voyageur, en particulier lorsque le prix du forfait est élevé ou lorsque de nombreuses personnes participent au même forfait, comme c'est le cas pour les familles (dont chaque membre subirait une majoration de prix de 10 %). Dans plusieurs pays où les majorations sont autorisées par la loi, leur plafond est inférieur à 10 %. Dans d'autres pays, elles sont prohibées, ou constituent un motif valable de résiliation du contrat par le voyageur.

Amendement 12

Proposition de directive Considérant 30

Texte proposé par la Commission

(30) 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 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 la convention de Montréal de 1999 pour

Amendement

(30) 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 **et/ou le détaillant sont responsables** de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services 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 la convention de

l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)¹⁹ et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages²⁰. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur au lieu de départ, l'obligation incombant à l'organisateur de supporter les coûts de continuation du séjour sur le lieu de destination devrait être mise en conformité avec la proposition de la Commission²¹ visant à modifier le 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 vol²².

¹⁸ 2001/539/CE: Décision 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).

¹⁹ 2013/103/UE: Décision 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) (JO L 51, du 23.2.2013, p.1).

²⁰ 2012/22/UE: 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

Montréal de 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international¹⁸, la convention de 1980 relative aux transports internationaux ferroviaires (COTIF)¹⁹ et la convention d'Athènes de 1974 relative au transport par mer de passagers et de leurs bagages²⁰. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur au lieu de départ, l'obligation incombant à l'organisateur de supporter les coûts de continuation du séjour sur le lieu de destination devrait être mise en conformité avec la proposition de la Commission²¹ visant à modifier le 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 vol²².

¹⁸ 2001/539/CE: Décision 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).

¹⁹ 2013/103/UE: Décision 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) (JO L 51, du 23.2.2013, p.1).

²⁰ 2012/22/UE: 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).

²¹ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, COM/2013/130 final.

²² JO L 46 du 17.2.2004, p. 1.

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).

de règlement du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 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, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages, COM/2013/130 final.

²² JO L 46, 17.2.2004, p. 1

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistées sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 13

Proposition de directive Considérant 31

Texte proposé par la Commission

(31) La présente directive ne devrait pas remettre en cause le droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation pertinente de l'Union, de sorte que les voyageurs continueront 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 qu'ils ne peuvent pas cumuler les droits découlant de différentes bases juridiques si ces droits

Amendement

(31) La présente directive ne devrait pas remettre en cause le droit des voyageurs de présenter des réclamations tant en application de la présente directive qu'au titre de toute autre législation pertinente de l'Union, de sorte que les voyageurs continueront d'avoir la possibilité d'adresser des réclamations à l'organisateur *et/ou au détaillant*, au transporteur ou à toute autre partie responsable, voire à plusieurs parties. Il convient de préciser qu'ils ne peuvent pas cumuler les droits découlant de différentes

préservent le même intérêt ou ont le même objectif. La responsabilité de l'organisateur n'affecte pas le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.

bases juridiques si ces droits préservent le même intérêt ou ont le même objectif. La responsabilité de l'organisateur *et/ou du détaillant* n'affecte pas le droit de ceux-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services.

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistées sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 14

Proposition de directive Considérant 34

Texte proposé par la Commission

(34) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait ou une prestation de voyage *assistée* soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur, du détaillant ayant facilité ladite prestation ou de l'un des prestataires de services. Les États membres dans lesquels sont établis les organisateurs de forfaits et les détaillants qui facilitent les prestations de voyage *assistées* devraient veiller à ce que les professionnels qui offrent ces combinaisons de services de voyage garantissent, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs et le rapatriement de ces derniers. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant aux modalités de la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient veiller à ce que leur régime national de protection soit effectif et puisse garantir le prompt rapatriement et le remboursement de tous les voyageurs lésés par l'insolvabilité ou la faillite. La protection

Amendement

(34) Les États membres devraient veiller à ce que les voyageurs achetant un forfait ou une prestation de voyage *reliée* soient totalement protégés contre l'insolvabilité de l'organisateur, du détaillant ayant facilité ladite prestation ou de l'un des prestataires de services. Les États membres dans lesquels sont établis les organisateurs de forfaits et les détaillants qui facilitent les prestations de voyage *reliées* devraient veiller à ce que les professionnels qui offrent ces combinaisons de services de voyage garantissent, en cas d'insolvabilité ou de faillite, le remboursement de tous les paiements effectués par les voyageurs et le rapatriement de ces derniers. Tout en conservant leur pouvoir discrétionnaire quant aux modalités de la protection contre l'insolvabilité, les États membres devraient veiller à ce que leur régime national de protection soit effectif et puisse garantir le prompt rapatriement et le remboursement de tous les voyageurs lésés par l'insolvabilité ou la faillite. *Lorsque le*

obligatoire contre l'insolvabilité devrait tenir compte du risque financier réel des activités de l'organisateur, du détaillant concerné ou du prestataire de services, y compris du type de combinaison de services de voyage qu'ils vendent, des fluctuations saisonnières prévisibles ainsi que de l'importance des sommes déjà versées et de la manière dont elles sont garanties. Conformément à la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur²⁵, lorsque la protection contre l'insolvabilité peut être fournie sous la forme d'une garantie ou d'une police d'assurance, cette sûreté ne peut pas être limitée aux attestations émises par les opérateurs financiers établis dans un État membre particulier.

²⁵ JO L 25 du 27.12.2006, p. 36.

voyageur préfère accomplir le voyage à forfait ou la prestation de voyage reliée plutôt que d'en obtenir le remboursement intégral, la protection contre l'insolvabilité devrait, dans la mesure du possible, permettre l'exécution des contrats existants afin d'assurer la poursuite du voyage à forfait ou de la prestation de voyage reliée sans coût supplémentaire pour le voyageur. La protection obligatoire contre l'insolvabilité devrait tenir compte du risque financier réel des activités de l'organisateur, du détaillant concerné ou du prestataire de services, y compris du type de combinaison de services de voyage qu'ils vendent, des fluctuations saisonnières prévisibles ainsi que de l'importance des sommes déjà versées et de la manière dont elles sont garanties. Conformément à la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur²⁵, lorsque la protection contre l'insolvabilité peut être fournie sous la forme d'une garantie ou d'une police d'assurance, cette sûreté ne peut pas être limitée aux attestations émises par les opérateurs financiers établis dans un État membre particulier.

²⁵ JO L 25 du 27.12.2006, p. 36.

Justification

Les systèmes de protection contre l'insolvabilité devraient être suffisamment souples pour répondre aux préférences des consommateurs dans la mesure du possible. Cela signifie notamment l'exécution des contrats existants lorsque le voyageur souhaite poursuivre ses vacances ou, peu de temps avant son départ, s'en tenir à ce qui était prévu.

Amendement 15

Proposition de directive Considérant 37

Texte proposé par la Commission

(37) Il convient de protéger les voyageurs lorsqu'un détaillant **organise** la réservation d'un forfait **ou** d'une prestation de voyage **assistée et qu'**il commet des erreurs lors de la procédure de réservation.

Amendement

(37) Il convient de protéger les voyageurs lorsqu'un **organisateur et/ou un** détaillant **assurant** la réservation d'un forfait, d'une prestation de voyage **reliée ou d'un service de voyage distinct** commet des erreurs lors de la procédure de réservation.

Amendement 16

Proposition de directive
Considérant 38

Texte proposé par la Commission

(38) Il convient également de confirmer que les **consommateurs** ne peuvent pas renoncer aux droits découlant de la présente directive et que les organisateurs ou les professionnels qui facilitent les prestations de voyage **assistées** ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations en alléguant qu'ils agissent simplement en qualité de prestataires de services, d'intermédiaires ou à tout autre titre.

Amendement

(38) Il convient également de confirmer que les **voyageurs** ne peuvent pas renoncer aux droits découlant de la présente directive et que les organisateurs **et/ou les détaillants**, ou les professionnels qui facilitent les prestations de voyage **reliées** ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations en alléguant qu'ils agissent simplement en qualité de prestataires de services, d'intermédiaires ou à tout autre titre.

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistées sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 17

Proposition de directive
Considérant 41 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(41 bis) Il serait opportun que l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies encourage l'élaboration d'une convention internationale sur les voyages à forfait qui constitue une base juridique commune pour tous ses États membres.

Justification

La dimension mondiale du secteur du tourisme nécessite d'aller plus loin dans l'harmonisation de la législation de l'Union européenne par rapport à celle des pays tiers.

Amendement 18

Proposition de directive Article 1er

Texte proposé par la Commission

Amendement

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 en rapprochant ***certains*** aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats de voyage à forfait et de prestations de voyage ***assistées*** conclus entre voyageurs et professionnels.

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 en rapprochant ***les aspects concernés*** des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant les contrats de voyage à forfait et de prestations de voyage ***reliées*** conclus entre voyageurs et professionnels.

Amendement 19

Proposition de directive Article 2 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

Amendement

1. La présente directive s'applique aux forfaits offerts à la vente ou vendus par les professionnels aux voyageurs, à

1. La présente directive s'applique, ***dans les conditions et les limites définies par ses dispositions***, aux forfaits offerts à la vente

l'exception de l'article 17, ainsi qu'aux prestations de voyage *assistées*, à *l'exception des articles 4 à 14, de l'article 18 et de l'article 21, paragraphe 1.*

ou vendus par les professionnels aux voyageurs, ainsi qu'aux prestations de voyage *reliées et aux services de voyage distincts.*

Amendement 20

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point a

Texte proposé par la Commission

Amendement

(a) aux forfaits et prestations de voyage assistées couvrant une période de moins de 24 heures, à moins qu'une nuitée ne soit incluse;

supprimé

Justification

Il n'y a aucune raison, sous prétexte de la courte durée du forfait ou du fait que l'organisateur ne propose de tels voyages que "de manière occasionnelle", de faire courir un risque aux consommateurs sans qu'ils puissent se prévaloir des protections prévues par la directive. Les voyageurs peuvent rencontrer autant de problèmes qu'avec tout autre forfait, tandis que les risques encourus par le professionnel sont moindres, du fait de la courte durée de ces voyages, inférieure à 24 heures.

Amendement 21

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

Amendement

(c) aux forfaits et prestations de voyage assistées achetés en vertu d'un contrat-cadre conclu entre l'employeur du voyageur et un professionnel spécialisé dans l'organisation de voyages d'affaires;

(c) aux forfaits et prestations de voyage reliées achetés en vertu d'un contrat cadre conclu entre une entreprise pour le compte de laquelle le voyageur se déplace et un professionnel;

Justification

La proposition de la Commission n'exclut du champ d'application de la directive que les professionnels spécialisés dans la vente de voyages d'affaires, ce qui crée des conditions inévitables de concurrence pour les agences de voyages vendant des services de voyage à la fois d'affaires et de loisirs.

Amendement 22

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point d

Texte proposé par la Commission

(d) aux forfaits dans lesquels un seul service de voyage au sens de l'article 3, paragraphe 1, points a), b) et c), est combiné à un service de voyage au sens du point d) dudit article, si ce dernier ne représente pas une part significative du forfait; ou

Amendement

(d) aux forfaits dans lesquels un seul service de voyage au sens de l'article 3, paragraphe 1, points a), b) et c), est combiné à un service de voyage au sens du point d) dudit article, si ce dernier ne représente pas une part significative du forfait ***ou qu'il n'est pas vendu comme étant l'objectif principal du voyage***; ou

Amendement 23

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 – point e

Texte proposé par la Commission

(e) aux contrats indépendants concernant un service de voyage unique.

Amendement

supprimé

Justification

Des associations de consommateurs signalent de nombreux préjudices subis par des voyageurs lors de la vente de services distincts. Il convient donc de fixer certaines obligations minimales que les professionnels qui vendent ces services doivent respecter, que la vente se fasse de manière directe ou qu'ils agissent en qualité d'intermédiaires, de manière à créer des conditions de concurrence équitable entre tous les professionnels. Un vide juridique dans ce domaine serait problématique dans le contexte d'un marché où les voyageurs organisent de plus en plus leurs voyages de manière indépendante.

Amendement 24

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer l'exception prévue au paragraphe 2, point c), aux forfaits, aux prestations de voyage reliées ou aux services de voyage distincts achetés dans le cadre d'un contrat-cadre avec une organisation non gouvernementale, une jeune entreprise micro- ou petite entreprise.

Justification

L'exception relative aux forfaits et aux prestations de voyage assistées achetés sur la base d'un contrat-cadre avec l'employeur du voyageur ne devraient pas s'appliquer aux ONG ni aux petites entreprises qui n'ont pas les mêmes moyens financiers que les plus grandes. Ceci dans un souci de cohérence avec la directive sur les droits des consommateurs, qui permet aux États membres d'appliquer les dispositions de la directive aux ONG, aux jeunes entreprises ou aux PME (voir considérant 13 de ladite directive).

Amendement 25

Proposition de directive

Article 2 – paragraphe 2 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 ter. La présente directive n'empêche pas les professionnels de proposer aux voyageurs des accords contractuels allant au-delà de la protection qu'elle prévoit.

Justification

En cohérence avec l'article 3, paragraphe 6, de la directive sur les droits des consommateurs.

Amendement 26

Proposition de directive

Article 2 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 2 bis

Degré d'harmonisation

La présente directive n'empêche pas les États membres de conserver ou d'introduire, dans leur droit national relatif au domaine régi par ladite directive, des dispositions plus strictes visant à assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs, sauf si la présente directive en dispose autrement.

Justification

La proposition ne comporte pas de disposition claire et précise en ce qui concerne le degré d'harmonisation de la directive. Une harmonisation totale empêcherait les États membres d'adopter, s'il y a lieu, des dispositions plus strictes en faveur du consommateur, alors que cette possibilité est ménagée par la directive actuellement en vigueur. Dans de nombreux États membres, la révision proposée abaisserait le niveau actuel de protection du consommateur. Une approche ciblée de l'harmonisation est donc nécessaire.

Amendement 27

Proposition de directive

Article 3 – point 1 – sous-point c

Texte proposé par la Commission

c) la location de voiture, ou

Amendement

c) la location de voiture ou ***de tout autre véhicule ou moyen de transport, ou*** or

Amendement 28

Proposition de directive

Article 3 – point 1 – sous-point d

Texte proposé par la Commission

d) tout autre service touristique non accessoire au transport de passagers, à l'hébergement ou à la location de voiture;

Amendement

d) tout autre service touristique non accessoire au transport de passagers, à l'hébergement ou à la location de voiture ***ou de tout autre véhicule ou moyen de transport;***

Justification

Ne mentionner que la location de voiture risque de créer une lacune dans les cas où le voyageur louerait un autre type de véhicule (navire ou bicyclette par exemple).

Amendement 29

Proposition de directive

Article 3 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

(2) "forfait", la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ***quel que soit le circuit de distribution employé***, si:

Amendement 30

Proposition de directive

Article 3 – point 2 – sous-point b – partie introductive

Texte proposé par la Commission

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

Amendement

(b) indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires individuels, ces services ***remplissent au moins l'un des critères suivants***:

Justification

Il convient de préciser, à l'intention tant des consommateurs que des entreprises, que point n'est besoin que les services satisfassent à l'ensemble des critères. Un seul de ces critères suffit à qualifier une combinaison de services de "forfait" (voir considérant 10, et la mention de "critères alternatifs" qui y figure).

Amendement 31

Proposition de directive

Article 3 – point 2 – sous-point b i

Texte proposé par la Commission

(i) achetés auprès d'un seul point de vente

Amendement

(i) achetés auprès d'un seul point de vente

dans le cadre de la même procédure de réservation,

dans le cadre de la même procédure de réservation, **y compris en cas de facturation séparée par l'organisateur et/ou le détaillant fournissant le forfait,**

Justification

La directive actuellement en vigueur s'applique également dans les cas de facturation séparée (voir article 2, paragraphe 1, de la directive 90/314/CEE).

Amendement 32

Proposition de directive

Article 3 – point 2 – sous-point v

Texte proposé par la Commission

v) achetés auprès de prestataires distincts au moyen de procédures de réservation en ligne reliées, dans lesquelles le nom du voyageur ou **les informations concernant ce dernier** nécessaires à la conclusion d'une opération de réservation sont transmis entre les professionnels **au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service;**

Amendement

v) achetés auprès de prestataires distincts au moyen de procédures de réservation en ligne reliées, dans lesquelles le nom du voyageur ou **d'autres données relatives à la réservation** nécessaires à la conclusion d'une opération de réservation sont transmis entre les professionnels;

Amendement 33

Proposition de directive

Article 3 – paragraphe 5 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

(5) «prestation de voyage **assistée**», la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un détaillant facilite l'élaboration de cette combinaison:

Amendement

(5) "prestation de voyage **reliée**", la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si **l'un des prestataires participants** ou un détaillant facilite l'élaboration de cette combinaison:

Justification

La proposition ne dit pas clairement s'il convient de considérer comme une prestation de voyage assistée le cas où un professionnel vend un service de voyage à son nom puis facilite l'établissement d'un contrat entre le voyageur et un autre prestataire de services.

L'amendement vise dès lors à préciser que, lorsqu'un détaillant vend son propre service (par exemple, une compagnie aérienne un billet d'avion ou une compagnie ferroviaire un billet de train) en le combinant avec un hébergement ou tout autre service touristique, cette combinaison relève bien du champ d'application de la directive.

Amendement 34

Proposition de directive

Article 3 – point 5 – sous-point a

Texte proposé par la Commission

(a) **au moyen de réservations séparées effectuées** à l'occasion d'une seule visite au point de vente ou d'une prise de contact unique avec ce dernier; ou

Amendement

(a) **lorsque le voyageur choisit et accepte de payer séparément chaque service de voyage** à l'occasion d'une seule visite au point de vente ou d'une prise de contact unique avec ce dernier, **pourvu qu'il soit informé de manière claire et apparente, sur un support durable, avant qu'il ne soit lié par un contrat, qu'il ne bénéficiera pas des droits garantis par la présente directive aux seuls voyageurs à forfait, sauf s'il achète la combinaison de services de voyage dans les conditions prévues au point 2 b);** ou

Amendement 35

Proposition de directive

Article 3 – point 5 – sous-point b

Texte proposé par la Commission

(b) par l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel, d'une manière ciblée et par des procédures de réservation en ligne reliées, au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service;

Amendement

(b) par l'achat de services de voyage supplémentaires auprès d'un autre professionnel, d'une manière ciblée et par des procédures de réservation en ligne reliées, au plus tard lors de la confirmation de la réservation du premier service **et dans les 24 heures suivant ladite confirmation;**

Amendement 36

Proposition de directive

Article 3 – point 9 – sous-point b

Texte proposé par la Commission

(b) facilite l'achat de services de voyage faisant partie d'une prestation de voyage **assistée** en aidant les voyageurs à conclure des contrats séparés de services de voyage avec des prestataires individuels;

Amendement

(b) facilite l'achat de services de voyage faisant partie d'une prestation de voyage **reliée** en aidant les voyageurs à conclure des contrats séparés de services de voyage avec des prestataires individuels, **dont l'un peut être le détaillant lui-même**;

Justification

La proposition ne dit pas clairement s'il convient de considérer comme une prestation de voyage assistée le cas où un professionnel vend un service de voyage à son nom puis facilite l'établissement d'un contrat entre le voyageur et un autre prestataire de services. L'amendement vise dès lors à préciser que, lorsqu'un détaillant vend son propre service (par exemple, une compagnie aérienne un billet d'avion ou une compagnie ferroviaire un billet de train) en le combinant avec un hébergement ou tout autre service touristique, cette combinaison relève bien du champ d'application de la directive.

Amendement 37

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point i

Texte proposé par la Commission

(i) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates;

Amendement

(i) la ou les destination(s), l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates, **et le nombre de nuits comprises**;

Amendement 38

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point iii

Texte proposé par la Commission

(iii) la situation, les principales

Amendement

(iii) la situation, les principales

caractéristiques et la catégorie touristique de l'hébergement,

caractéristiques et la catégorie touristique de l'hébergement *qui a été octroyé par l'organisme compétent du lieu où se trouve l'hébergement, et, dans la mesure du possible, le nom du lieu d'hébergement, y compris la catégorie de la chambre et ses principales caractéristiques;*

Justification

Il est fréquent que les voyageurs se plaignent que la catégorie touristique proposée ou annoncée par un hébergement ne corresponde pas à celle qui a été octroyée par l'organisme compétent du lieu où se trouve l'hébergement. Il conviendrait donc de n'indiquer que la catégorie touristique officielle et non celle retenue en fonction des critères de l'organisateur.

Amendement 39

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point iii bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(iii bis) la description détaillée des services proposés sur le lieu d'hébergement, y compris les informations sur toutes circonstances susceptibles d'entraîner une baisse de la qualité de ces services,

Justification

De telles circonstances sont par exemple des travaux au-dehors ou à proximité de l'hôtel, des installations en piètre état ou hors service.

Amendement 40

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point iii ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(iii ter) la catégorie à laquelle s'adressent le forfait et l'hébergement;

Justification

Le consommateur devrait pouvoir connaître la catégorie à laquelle s'adressent plus particulièrement le forfait et l'hébergement proposés (famille avec enfants, personnes âgées, voyageurs en mal d'aventures, etc.).

Amendement 41

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point vi

Texte proposé par la Commission

Amendement

vi) la ou les langues dans lesquelles les activités se dérouleront, et

supprimé

Justification

L'obligation de communiquer les informations dans les langues utilisées dans tous les types de services proposés au lieu de destination fait peser un trop grand risque sur la responsabilité des agences de voyages.

Amendement 42

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point a – sous-point vii

Texte proposé par la Commission

Amendement

(vii) l'existence, ou non, d'une garantie d'accès pour les personnes à mobilité réduite pendant tout le voyage ou le séjour de vacances;

(vii) **sur demande**, l'existence, ou non, d'une garantie d'accès pour les personnes à mobilité réduite, **les enfants en deçà d'un certain âge ou les femmes enceintes** pendant tout le voyage ou le séjour de vacances;

Amendement 43

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point c

Texte proposé par la Commission

(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 à l'avance, le fait que le voyageur peut avoir à supporter ces coûts additionnels;

Amendement

(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 à l'avance, le fait que le voyageur peut avoir à supporter ces coûts additionnels *et la nature de ceux-ci*;

Justification

Dans l'hypothèse où le voyageur aurait à supporter des coûts additionnels qui ne peuvent être calculés à l'avance, il convient d'indiquer la nature de ces coûts.

Amendement 44

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point c bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(c bis) l'existence, ou non, d'un droit de rétractation du contrat et, le cas échéant, les conditions, les délais et les procédures à respecter pour exercer ce droit;

Amendement 45

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point d bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(d bis) des informations concernant la protection contre l'insolvabilité et l'assurance de responsabilité de l'organisateur et du détaillant;

Amendement 46

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point e

Texte proposé par la Commission

Amendement

(e) le nombre minimum de personnes requises pour la réalisation du forfait, et une date limite ***précédant d'au moins 20 jours le début du forfait*** pour une éventuelle annulation au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

(e) le nombre minimum de personnes requises pour la réalisation du forfait, et une date limite pour une éventuelle annulation au cas où ce nombre ne serait pas atteint;

Justification

Souvent, les forfaits sont proposés à très court terme, surtout pour les voyages d'un jour ou de courte durée, de sorte que l'application d'un délai d'annulation de vingt jours n'est pas réaliste. Ce délai devrait pouvoir être fixé au cas par cas.

Amendement 47

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point f

Texte proposé par la Commission

Amendement

(f) des informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s) ***en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas***, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

(f) des informations d'ordre général concernant les conditions ***en matière de passeports et de visas, ainsi que toute autre formalité ou exigence applicable aux voyageurs en matière de justification d'identité et de circulation, y compris la durée approximative d'obtention des visas***, applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s), ***et, sur demande, au voyageur concerné en fonction de sa nationalité***, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

Justification

Il y a lieu de reformuler ce point pour tenir compte des autres formalités ou exigences en matière de justification d'identité susceptibles d'être exigées des voyageurs, notamment des voyageurs mineurs.

Amendement 48

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point g bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(g bis) les procédures internes disponibles de traitement des plaintes, ainsi que la possibilité de recourir à des mécanismes extrajudiciaires de réclamation et de recours et les délais applicables;

Amendement 49

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point g ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(g ter) le cas échéant, des informations relatives aux risques éventuels de la destination ou de son voisinage immédiat, en matière notamment de catastrophes naturelles, de santé et d'ordre publics et de terrorisme;

Amendement 50

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 1 – point g quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

(g quater) lorsqu'une police d'assurance est proposée avec le voyage, des informations sur le caractère non obligatoire de celle-ci ainsi que les risques qu'elle couvre.

Amendement 51

Proposition de directive

Article 4 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont présentées de façon claire et apparente.

Amendement

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont présentées de façon claire et apparente. ***Pour les contrats hors établissement, les informations sont également fournies sur support papier.***

Amendement 52

**Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ne ***puisse*** modifier les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 4, points a), c), d), e) et g), sauf si l'organisateur se ***réserve*** le droit d'apporter des modifications à ces informations et communique tout changement éventuel au voyageur, de façon claire et apparente, avant la conclusion du contrat.

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ***et/ou le détaillant*** ne ***puissent*** modifier les informations communiquées au voyageur conformément à l'article 4, points a), c), ***c bis***), d), e), g) ***et g bis***), sauf si l'organisateur ***et/ou le détaillant*** se ***réservent*** le droit d'apporter des modifications à ces informations et communiquent tout changement éventuel au voyageur, de façon claire et apparente, avant la conclusion du contrat.

Amendement 53

**Proposition de directive
Article 5 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

2. Si les informations y afférentes ne lui sont pas communiquées avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires mentionnés à l'article 4, point c).

Amendement

2. Si les informations y afférentes ne lui sont pas communiquées ***sur un support durable*** avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires mentionnés à l'article 4, point c).

Amendement 54

Proposition de directive Article 5 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. Lors de la conclusion du contrat, ou immédiatement après, l'organisateur fournit au voyageur un exemplaire ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Amendement

3. Lors de la conclusion du contrat, ***ou dès que possible après***, l'organisateur fournit au voyageur un exemplaire ou une confirmation du contrat sur un support durable.

Justification

Pour les réservations effectuées par téléphone, par courrier ou dans le cadre d'autres procédures sans contact ou en ligne, il n'est pas toujours possible de fournir immédiatement une confirmation.

Amendement 55

Proposition de directive Article 5 – paragraphe 3 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

3 bis. Les États membres peuvent conserver ou introduire, dans leur droit national, des exigences de nature linguistique applicables aux informations contractuelles dans le but de garantir que ces dernières soient aisément compréhensibles par les voyageurs.

Amendement 56

Proposition de directive Article 6 – paragraphe 2 – point c

Texte proposé par la Commission

(c) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel le voyageur peut se plaindre de toute non-conformité constatée sur

Amendement

(c) les coordonnées d'un point de contact ***avec le détaillant*** auprès duquel le voyageur peut se plaindre de toute non-

place;

conformité constatée sur place; *ces coordonnées comprennent le nom, l'adresse physique, le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse de courrier électronique du détaillant, afin de permettre au voyageur de contacter celui-ci et de communiquer avec lui de manière rapide et efficace;*

Justification

Il est essentiel, dans un tel cas de figure, que le voyageur soit bien informé. Il y a lieu, dès lors, de préciser quelles informations sont exigées au titre de ce point, à savoir l'adresse postale, l'adresse de courrier électronique et les numéros de télécopieur et de téléphone. Cela permet également, du point de vue rédactionnel, de rendre le point c) aussi précis que le point d).

Amendement 57

Proposition de directive Article 6 – paragraphe 2 – point d

Texte proposé par la Commission

(d) le nom, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques et électroniques du représentant local de l'organisateur ou du point de contact auquel un voyageur en difficulté peut demander de l'aide ou, lorsque ni l'un ni l'autre n'existent, un numéro de téléphone d'urgence ou une indication de la manière dont contacter l'organisateur;

Amendement

(d) le nom, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques (*numéro au tarif de base et dont le temps d'attente maximal n'excède pas cinq minutes*) et électroniques du représentant local de l'organisateur ou du point de contact auquel un voyageur en difficulté peut demander de l'aide ou, lorsque ni l'un ni l'autre n'existent, un numéro de téléphone d'urgence (*numéro au tarif de base et dont le temps d'attente maximal n'excède pas cinq minutes*) ou une indication de la manière dont contacter l'organisateur;

Amendement 58

Proposition de directive Article 6 – paragraphe 2 – point f

Texte proposé par la Commission

(f) lorsque des mineurs voyagent dans le

Amendement

(f) lorsque des mineurs voyagent *sans être*

cadre d'un forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable sur le lieu de séjour de celui-ci;

accompagnés d'un parent ou d'un tuteur légal dans le cadre d'un forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable sur le lieu de séjour de celui-ci;

Justification

Il y a lieu de préciser que cette information n'est à communiquer que si le mineur n'est pas accompagné, sous peine d'obliger les organisateurs à fournir ces informations également lorsque le mineur voyage avec ses parents ou sa famille.

Amendement 59

**Proposition de directive
Article 6 – paragraphe 2 – point g**

Texte proposé par la Commission

(g) des informations sur les mécanismes *disponibles de règlement extrajudiciaire et de règlement en ligne des litiges.*

Amendement

(g) des informations sur les *procédures internes disponibles de traitement des plaintes, ainsi que sur la possibilité de recourir à des mécanismes extrajudiciaires de réclamation et de recours et les délais applicables;*

Amendement 60

**Proposition de directive
Article 6 – paragraphe 2 – point g bis (nouveau)**

Texte proposé par la Commission

Amendement

(g bis) s'il existe un contrat d'assurance, le type d'assurance dont il s'agit et ses conditions d'application.

Amendement 61

**Proposition de directive
Article 6 – paragraphe 4**

Texte proposé par la Commission

4. En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur **remet** au voyageur les reçus, bons de voyage ou billets nécessaires en même temps que les informations sur les heures précises du départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Amendement

4. En temps utile avant le début du forfait, l'organisateur **et/ou le détaillant remettent** au voyageur les reçus, bons de voyage ou billets nécessaires en même temps que les informations sur les heures précises du départ, des escales, des correspondances et de l'arrivée, **ainsi que toutes les informations visées au paragraphe 2, point c).**

Amendement 62

**Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 1**

Texte proposé par la Commission

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 à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Amendement

1. Les États membres veillent à ce qu'un voyageur puisse, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur **et/ou au détaillant** sur un support durable avant le début du forfait, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistées sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 63

**Proposition de directive
Article 7 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

2. La personne qui cède son forfait et le cessionnaire sont solidairement

Amendement

2. La personne qui cède son 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. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et, en tout état de cause, n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur.

responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et, en tout état de cause, n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur ***et/ou le détaillant.***

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistées sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 64

Proposition de directive

Article 7 – paragraphe 2 – alinéa 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

La charge de la preuve des coûts ou dépenses supplémentaires occasionnés par la cession échoit à l'organisateur.

Amendement 65

Proposition de directive

Article 8

Texte proposé par la Commission

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que les prix ne puissent pas faire l'objet ***de modifications***, sauf si le contrat prévoit expressément la possibilité d'une majoration et oblige l'organisateur à baisser les prix dans les mêmes proportions en conséquence directe d'une évolution:

(a) du coût du carburant utilisé pour le

1. Les États membres veillent à ce que les prix ne puissent pas faire l'objet ***d'une révision à la hausse***, sauf si le contrat prévoit expressément la possibilité d'une majoration, ***détermine les modalités précises de calcul*** et oblige l'organisateur à baisser les prix dans les mêmes proportions en conséquence directe d'une évolution:

(a) du coût du carburant utilisé pour le

transport des passagers;

(b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services compris dans le forfait, dont 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. La majoration du prix visée au paragraphe 1 **ne** dépasse **pas** 10 % du prix du forfait.

3. La majoration du prix visée au paragraphe 1 n'est valable que si l'organisateur la notifie au voyageur, **accompagnée d'une justification et de son calcul**, sur un support durable, au moins **vingt** jours avant le début du forfait.

transport des passagers;

(b) du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution des services compris dans le forfait, dont 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. **Lorsque** la majoration du prix visée au paragraphe 1 dépasse **5 %** du prix **total** du forfait, **le voyageur peut décider de l'accepter ou de résilier le contrat sans pénalité.**

3. La majoration du prix visée au paragraphe 1 n'est valable que si l'organisateur la notifie au voyageur, **de façon claire et apparente**, sur un support durable, au moins **trente** jours avant le début du forfait, **et l'accompagne d'une justification appropriée et du calcul détaillé correspondant par rapport au prix figurant dans le contrat.**

3 bis. Si le contrat est résilié conformément au paragraphe 2, l'organisateur rembourse tous les paiements qu'il a reçus du voyageur dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat.

Justification

Un plafond de 10 % risque de faire peser une charge démesurément lourde sur le voyageur, en particulier lorsque le prix du forfait est élevé ou lorsque de nombreuses personnes participent au même forfait, comme c'est le cas pour les familles (dont chaque membre subirait une majoration de prix de 10 %). Dans plusieurs pays où les majorations sont autorisées par la loi, leur plafond est inférieur à 10 %. Dans d'autres pays, elles sont prohibées, ou constituent un motif valable de résiliation du contrat par le consommateur.

Amendement 66

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 1 – point a

Texte proposé par la Commission

Amendement

(a) l'organisateur ***se soit réservé ce droit*** dans le contrat;

(a) l'organisateur ***ne fasse état d'une raison valable spécifiée*** dans le contrat;

Justification

En cohérence avec l'annexe, point j), de la directive concernant les clauses abusives dans les contrats.

Amendement 67

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 2 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Amendement

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 telles que définies à l'article 4, point a), ou les exigences particulières visées à l'article 6, paragraphe 2, point a), il informe le voyageur sans retard indu, d'une façon claire ***et*** apparente, sur un support durable:

- (a) ***des modifications proposées; et***
- (b) ***du fait que le voyageur peut résilier le contrat sans pénalité dans un délai raisonnable déterminé, et qu'à défaut, la modification proposée sera considérée comme acceptée.***

2. Si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint, ***pour des motifs indépendants de sa volonté***, de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales des services de voyage telles que définies à l'article 4, point a), ou les exigences particulières visées à l'article 6, paragraphe 2, point a), il informe le voyageur ***des modifications proposées***, sans retard indu, d'une façon claire, ***apparente et compréhensible***, sur un support durable. ***Le voyageur a alors le droit:***

- (a) ***de résilier le contrat sans pénalité; ou***
 - (b) ***de consentir aux modifications; ou***
- (b bis) de se voir proposer un autre forfait de qualité équivalente, inférieure ou supérieure.***

Justification

L'article 4, paragraphe 5, de la directive actuellement en vigueur donne au voyageur droit à un autre forfait de qualité équivalente, inférieure ou supérieure en lieu et place de la

résiliation du contrat. Le consentement du voyageur doit être explicite. L'acceptation tacite ne vaut pas consentement.

Amendement 68

Proposition de directive

Article 9 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. Lorsque les modifications du contrat *visées* au paragraphe 2 entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Amendement

3. Lorsque les modifications du contrat ***ou le changement de forfait visés*** au paragraphe 2 entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Amendement 69

Proposition de directive

Article 10 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié à l'organisateur. Le contrat peut stipuler des frais de résiliation standards raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation et des économies de coûts et des revenus habituellement réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de tels frais, le montant du dédommagement correspond au prix du forfait moins les dépenses économisées par l'organisateur.

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur puisse résilier le contrat avant le début du forfait, moyennant le versement d'un dédommagement approprié à l'organisateur. Le contrat peut stipuler des frais de résiliation standards raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation et des économies de coûts et des revenus habituellement réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de tels frais, le montant du dédommagement correspond au prix du forfait moins les dépenses ***dont il est établi qu'elles ont été économisées par l'organisateur et qui ne peuvent être récupérées auprès des prestataires de services ou grâce à une réaffectation des services. Les frais de résiliation, frais administratifs compris, ne sont ni disproportionnés ni excessifs. L'organisateur motive le calcul du***

montant du dédommagement ou des frais de résiliation standard.

Justification

Ni les frais de résiliation standard ni le montant du dédommagement ne correspondent, en règle générale, aux coûts réellement supportés par l'organisateur. La résiliation du contrat par le voyageur avant le début du forfait pourrait permettre à l'organisateur de réaliser, en revendant les prestations de voyage tout en empochant des frais de résiliation standard disproportionnés, des profits beaucoup plus élevés, ce qui ne se justifie pas.

Amendement 70

**Proposition de directive
Article 10 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

2. Le voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait.

Amendement

2. Le voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant **ou susceptibles de survenir** au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur le forfait.

Des circonstances exceptionnelles et inévitables sont réputées exister lorsque des comptes rendus fiables et publiés, tels que des recommandations émises par les autorités des États membres, déconseillent de se rendre sur le lieu de destination.

Justification

Le caractère exceptionnel et inévitable des circonstances n'est pas laissé à l'appréciation du voyageur. Il est évalué sur la base de critères objectifs, comme les recommandations aux voyageurs émises par les États membres. Cet amendement incorpore donc la dernière phrase du considérant 26 à l'article 10, paragraphe 2.

Amendement 71

**Proposition de directive
Article 10 – paragraphe 2 bis (nouveau)**

Texte proposé par la Commission

Amendement

2 bis. Le voyageur a le droit de résilier le contrat avant le début du forfait sans verser de dédommagement s'il est confronté personnellement à des circonstances exceptionnelles et inévitables telles qu'un accident ou une maladie graves ou un décès dans la famille, pourvu que des preuves adéquates existent.

Justification

Permettre à l'organisateur d'annuler un forfait en invoquant des circonstances exceptionnelles et inévitables (article 10, paragraphe 3, point b) tout en privant le voyageur de ce même droit serait une injustice et créerait, par l'absence de réciprocité que cela implique, les conditions d'un déséquilibre entre les droits et les devoirs des parties. La directive devrait donc accorder également au voyageur le droit de résilier le contrat à la suite de circonstances extraordinaires survenues dans sa vie privée.

Amendement 72

Proposition de directive

Article 10 – paragraphe 3 – partie introductive

Texte proposé par la Commission

Amendement

3. L'organisateur peut résilier le contrat sans verser de dédommagement au voyageur *si*:

3. L'organisateur peut résilier le contrat sans verser de dédommagement au voyageur **uniquement dans les cas suivants**:

Amendement 73

Proposition de directive

Article 10 – paragraphe 3 – point a

Texte proposé par la Commission

Amendement

(a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum indiqué dans le contrat, et si l'organisateur notifie la résiliation au voyageur dans le délai fixé par le contrat **et au plus tard**

(a) le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum indiqué dans le contrat, et si l'organisateur notifie la résiliation au voyageur **par téléphone et sur un support durable**, dans

vingt jours avant le début du forfait; or

le délai fixé par le contrat, **à condition qu'il propose au voyageur un autre forfait de qualité équivalente ou supérieure pour un prix égal ou inférieur**; or

Justification

Étant donné que les forfaits les plus courus sont souvent épuisés bien avant le début de la saison, il serait difficile pour le voyageur de trouver, dans des délais aussi courts, un autre forfait convenable à un prix abordable .

Amendement 74

**Proposition de directive
Article 10 – paragraphe 3 – point b**

Texte proposé par la Commission

(b) l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, et s'il notifie la résiliation au voyageur sans retard indu, avant le début du forfait.

Amendement

(b) l'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, et s'il notifie la résiliation au voyageur **par téléphone et sur un support durable**, sans retard indu, avant le début du forfait.

Amendement 75

**Proposition de directive
Article 10 – paragraphe 4**

Texte proposé par la Commission

4. En cas de résiliation survenant dans les conditions décrites aux paragraphes 1, 2 et 3, l'organisateur **rembourse** dans les quatorze jours tout paiement indu effectué par le voyageur.

Amendement

4. En cas de résiliation survenant dans les conditions décrites aux paragraphes 1, 2 et 3, l'organisateur **et/ou le détaillant remboursent** dans les quatorze jours tout paiement indu effectué par le voyageur.

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistées sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les

évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 76

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 1

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur ***soit responsable*** de l'exécution des services de voyage compris dans le contrat, ***indépendamment du fait que ces services doivent être exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires.***

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que l'organisateur, ***le détaillant et d'autres prestataires de services intervenant dans le forfait soient responsables*** de l'exécution des ***obligations leur incombant.*** ***Sans préjudice du droit de recours contre la partie considérée comme responsable et contre celle à laquelle est imputée l'inexécution ou la mauvaise exécution, les États membres veillent à ce que l'organisateur et le détaillant soient solidairement responsables vis-à-vis du voyageur de l'exécution des services de voyage*** compris dans le contrat.

Justification

Ne rendre qu'une seule partie responsable complique l'application et l'exercice des droits du voyageur, en particulier dans le cas d'achats transfrontaliers, c'est-à-dire lorsque l'organisateur n'est pas établi dans l'État de résidence du consommateur. La directive actuellement en vigueur laisse aux États membres le choix de décider quel acteur est responsable vis-à-vis du consommateur. Le principe de responsabilité solidaire existe déjà, à des degrés divers, dans de nombreux États membres.

Amendement 77

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

2. Si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur y ***remédie, sauf si la tâche est disproportionnée.***

Amendement

2. Si l'un des services n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ***et, le cas échéant, le détaillant ou le transporteur, chacun pour sa partie respective du contrat, y remédient.***

Justification

La directive actuellement en vigueur ne comporte aucune limitation de cet ordre de la responsabilité. Le risque est de voir ce paragraphe interprété comme libérant l'organisateur de toute responsabilité s'il se contente d'affirmer que la tâche de remédier au manque de conformité est disproportionnée.

Amendement 78

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. Lorsqu'une part importante des services ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son point de départ n'est pas assuré comme convenu, l'organisateur **prend** d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait, sans supplément de prix pour le voyageur.

Amendement

3. Lorsqu'une part importante des services ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son point de départ n'est pas assuré comme convenu, l'organisateur **et/ou le détaillant prennent** d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait, **au moins au même niveau de qualité que celui prévu par le contrat**, sans supplément de prix pour le voyageur.

Amendement 79

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

4. Si l'organisateur **est** dans l'impossibilité de proposer d'autres arrangements appropriés, ou si le voyageur n'accepte pas les autres arrangements proposés parce qu'ils ne sont pas comparables à ce qui était convenu, l'organisateur, pour autant que le forfait inclue le transport de passagers, **fournit** au voyageur, sans supplément de prix pour celui-ci, un transport équivalent vers le lieu de départ

Amendement

4. Si l'organisateur **et/ou le détaillant sont** dans l'impossibilité de proposer d'autres arrangements appropriés, ou si le voyageur n'accepte pas les autres arrangements proposés parce qu'ils ne sont pas comparables à ce qui était convenu, l'organisateur **et/ou le détaillant**, pour autant que le forfait inclue le transport de passagers, **fournissent** au voyageur, sans supplément de prix pour celui-ci, un

ou tout autre lieu ayant reçu son accord et, s'il y a lieu, le dédommagement conformément à l'article 12.

transport équivalent vers le lieu de départ ou tout autre lieu ayant reçu son accord et, s'il y a lieu, le dédommagement conformément à l'article 12.

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistées sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 80

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 5

Texte proposé par la Commission

5. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ, l'organisateur **ne** supporte **pas** les coûts de continuation du séjour **au-delà de** 100 euros par nuit **et de trois nuits** par voyageur.

Amendement

5. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer en temps voulu le retour du voyageur au lieu de départ, l'organisateur supporte les coûts de continuation du séjour **jusqu'au rapatriement du voyageur. Les coûts ne dépassent pas** 100 euros par nuit **et** par voyageur.

Justification

Cette restriction, qui ne figure pas dans la directive actuellement en vigueur, est contraire à l'obligation générale de prise en charge et d'assistance qui incombe à l'organisateur. La nature même des voyages à forfait, dont le rôle est d'apporter une valeur ajoutée par rapport à d'autres produits de voyage, rend l'obligation de prêter assistance au voyageur encore plus contraignante lorsque surviennent des circonstances inévitables et extraordinaires.

Amendement 81

Proposition de directive Article 11 – paragraphe 7 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

7 bis. Dans les cas où la responsabilité

principale de non-fourniture des services compris dans le contrat incombe au transporteur, l'organisateur peut demander réparation au transporteur au titre des torts causés au voyageur qui n'a pas pu profiter des services inclus dans le forfait.

Justification

Le considérant 31 souligne que "la responsabilité de l'organisateur n'affecte pas le droit de celui-ci de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services". Dans un souci de sécurité juridique, il y a lieu de refléter ceci dans les articles de la directive. Le rôle du transporteur dans le bon déroulement d'un voyage à forfait est crucial. Un retard important ou une annulation est susceptible d'avoir une incidence considérable sur le reste d'un voyage comprenant d'autres services, comme par exemple une croisière, sans que la responsabilité de l'organisateur soit en cause.

Amendement 82

**Proposition de directive
Article 12 – paragraphe 2**

Texte proposé par la Commission

2. Le voyageur a droit à un dédommagement de la part de l'organisateur pour tout préjudice, y compris moral, subi en raison de la non-conformité des services fournis.

Amendement

2. Le voyageur a droit à un dédommagement de la part de ***l'organisateur et/ou du détaillant*** pour tout préjudice, y compris moral, subi en raison de la non-conformité des services fournis.

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistés sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 83

**Proposition de directive
Article 12 – paragraphe 3 – partie introductive**

Texte proposé par la Commission

Amendement

3. Le voyageur n'a droit à **aucune réduction de prix ni** aucun dédommagement si:

3. Le voyageur n'a droit à aucun dédommagement si:

Justification

La proposition applique les mêmes dispositions au dédommagement entraîné par une faute et au remède que constitue une réduction de prix en cas de non-conformité. Le voyageur doit avoir droit à une réduction de prix en cas de non déroulement du forfait, ou de déroulement inadéquat de celui-ci, du fait de circonstances extraordinaires ou de manquement d'un tiers.

Amendement 84

Proposition de directive Article 12 – paragraphe 3 – point b

Texte proposé par la Commission

Amendement

(b) le voyageur omet d'informer l'organisateur, dans un délai convenable, de toute non-conformité constatée sur place, si cette obligation d'information était clairement et expressément mentionnée dans le contrat et si elle est raisonnable eu égard aux circonstances de l'espèce.

supprimé

Justification

Il est injuste et disproportionné de sanctionner le manque de promptitude dans l'information. Aucune disposition équivalente n'existe dans le droit des consommateurs de l'Union. En outre, cela est contraire au droit général à une compensation pour non-conformité. De nombreuses raisons peuvent empêcher le voyageur d'informer l'organisateur au sujet d'une non-conformité (pas d'accès internet, région isolée, organisateur non joignable, etc.). La directive actuellement en vigueur ne comporte aucune limitation de cet ordre. En introduire une entraînerait une réduction du niveau de protection actuel.

Amendement 85

Proposition de directive Article 12 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

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 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 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 grave et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du forfait.***

Amendement

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 qui fait partie d'un forfait ou limitent l'étendue de ce dédommagement, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ***et/ou au détaillant***. 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 ***et/ou le détaillant***.

Justification

La possibilité de limiter dans le contrat le dédommagement à verser n'existe pas dans certains États membres. Une harmonisation totale entraînerait la nécessité d'abroger des lois nationales accordant un meilleur niveau de protection.

Amendement 86

**Proposition de directive
Article 14 – alinéa 1 – partie introductive**

Texte proposé par la Commission

Les États membres veillent à ce que l'organisateur ***fasse*** diligence pour venir en aide au voyageur en difficulté, notamment:

Amendement

Les États membres veillent à ce que l'organisateur ***et/ou le détaillant fassent*** diligence pour venir en aide au voyageur en difficulté, notamment:

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistés sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 87

Proposition de directive Article 14 – alinéa 1 – point b

Texte proposé par la Commission

(b) en aidant les voyageurs à effectuer des communications longue distance et à **trouver** d'autres arrangements de voyage.

Amendement

(b) en aidant les voyageurs à effectuer des communications longue distance et à **obtenir** d'autres arrangements de voyage.

Amendement 88

Proposition de directive Article 14 – alinéa 2

Texte proposé par la Commission

L'organisateur **est** en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si la situation est causée par une faute non intentionnelle ou intentionnelle du voyageur.

Amendement

L'organisateur **et/ou le détaillant sont** en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si la situation est causée par une faute non intentionnelle ou intentionnelle du voyageur.

Justification

Les forfaits et les prestations de voyage assistés sont caractérisés par l'existence de plusieurs types de services de voyage qui ne sont pas tous fournis ou assurés par l'organisateur. Il y a donc lieu de préciser que cette disposition s'applique à l'organisateur et/ou au détaillant qui fournit ou assure le service. Cette précision permet également de prendre en compte les évolutions futures des habitudes de consommation et de réservation.

Amendement 89

Proposition de directive Article 15

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs et les détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage **assistées établis sur leur territoire** obtiennent une garantie propre à assurer, en cas d'insolvabilité, le remboursement effectif et rapide de tous les paiements effectués par les voyageurs et, dans la mesure où le transport de passagers est inclus, le rapatriement effectif et rapide des voyageurs.

2. La protection contre l'insolvabilité mentionnée au paragraphe 1 tient compte du risque financier réel que présentent les activités du professionnel concerné. Les voyageurs en bénéficient quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait ou de la prestation de voyage **assistée**.

Amendement 90

Proposition de directive Article 16 – paragraphe 1

Amendement

1. Les États membres veillent à ce que les organisateurs **de forfaits** et les détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage **reliées** obtiennent une garantie propre à assurer, en cas d'insolvabilité **desdits organisateurs de forfaits et détaillants ou de l'un des prestataires de services**, le remboursement effectif et rapide de tous les paiements effectués par les voyageurs **et, si possible, la continuation du voyage**. Dans la mesure où le transport de passagers est inclus, **les États membres veillent à ce que les transporteurs de passagers établis sur leur territoire obtiennent une garantie propre à assurer, en cas d'insolvabilité desdits transporteurs, le remboursement ou** le rapatriement effectif et rapide des voyageurs.

Ibis. La protection contre l'insolvabilité mentionnée au paragraphe 1 peut prendre la forme d'un fonds, d'une assurance ou d'une garantie.

2. La protection contre l'insolvabilité mentionnée au paragraphe 1 tient compte du risque financier réel que présentent les activités du professionnel concerné **dans toutes les circonstances raisonnablement prévisibles**. Les voyageurs en bénéficient quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait ou de la prestation de voyage **reliée**.

Texte proposé par la Commission

1. Les États membres reconnaissent comme conforme à leurs règles nationales transposant l'article 15 toute protection contre l'insolvabilité obtenue par un organisateur **ou** un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage **assistées** conformément aux règles de son État membre d'établissement qui transposent l'article 15.

Amendement

1. Les États membres reconnaissent comme conforme à leurs règles nationales transposant l'article 15 toute protection contre l'insolvabilité obtenue par un organisateur **de forfaits**, un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage **reliées ou un transporteur de passagers** conformément aux règles de son État membre d'établissement qui transposent l'article 15.

Amendement 91

Proposition de directive

Article 16 – paragraphe 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Les États membres permettent aux organisateurs de forfaits, aux détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage reliées et aux transporteurs de passagers établis hors de leur territoire ou hors de l'Union d'obtenir une protection contre l'insolvabilité au titre du régime national de protection contre l'insolvabilité.

Justification

Certains États membres restreignent l'appartenance à leur régime national de protection contre l'insolvabilité aux entreprises établies sur leur territoire, ce qui représente une discrimination patente et un obstacle de taille au fonctionnement du marché intérieur.

Amendement 92

Proposition de directive

Article 16 – paragraphe 2

Texte proposé par la Commission

Amendement

2. Les États membres désignent des points

2. Les États membres désignent des points

de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs et des détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage *assistées* 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.

de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs *de forfaits* et des détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage *reliées* 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.

Amendement 93

Proposition de directive Article 16 – paragraphe 3

Texte proposé par la Commission

3. Les points de contact centraux mettent à la disposition les uns des autres toutes les informations nécessaires sur leurs régimes nationaux de protection contre l'insolvabilité et sur l'identité de l'organisme ou des organismes fournissant la protection en question pour un professionnel déterminé établi sur leur territoire. Ils s'accordent mutuellement l'accès à tout registre des organisateurs *et* des détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage *assistées* qui se conforment à leur obligation de protection contre l'insolvabilité.

Amendement

3. Les points de contact centraux mettent à la disposition les uns des autres toutes les informations nécessaires sur leurs régimes nationaux de protection contre l'insolvabilité et sur l'identité de l'organisme ou des organismes fournissant la protection en question pour un professionnel déterminé établi sur leur territoire. Ils s'accordent mutuellement l'accès à tout registre des organisateurs *de forfaits*, des détaillants facilitant l'achat de prestations de voyage *reliées et des transporteurs de passagers* qui se conforment à leur obligation de protection contre l'insolvabilité.

Amendement 94

Proposition de directive Article 16 – paragraphe 4

Texte proposé par la Commission

4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur *ou* d'un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage *assistées* qui est établi dans un autre État membre et exerce ses activités

Amendement

4. Si un État membre a des doutes concernant la protection contre l'insolvabilité d'un organisateur *de forfaits*, d'un détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage *reliées ou d'un transporteur de passagers* qui est établi

sur son territoire, il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement. Les États membres répondent aux demandes des autres États membres au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception.

dans un autre État membre et exerce ses activités sur son territoire, il demande des éclaircissements à l'État membre d'établissement. Les États membres répondent aux demandes des autres États membres au plus tard dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception.

Amendement 95

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b bis) les principales caractéristiques du service de voyage, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé;

Justification

Voir article 5, paragraphe 1, point a), de la directive relative aux droits des consommateurs. Le terme "support" fait référence au moyen de communication utilisé pour diffuser l'information, par exemple un ordinateur ou un téléphone mobile.

Amendement 96

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b ter) lorsque le service vendu comprend l'hébergement, le nom et la catégorie touristique du lieu d'hébergement, y compris la catégorie de la chambre et ses principales caractéristiques;

Amendement 97

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b quater) la raison sociale, l'adresse géographique et les coordonnées téléphoniques et électroniques du professionnel;

Amendement 98

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b quinquies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b quinquies) 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 à l'avance, le fait que le voyageur peut avoir à supporter ces coûts additionnels, et la manière dont le prix définitif sera calculé;

Amendement 99

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b sexies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b sexies) des informations sur la méthode de calcul des coûts qui ne peuvent être communiqués à l'avance, y compris sur toute éventuelle majoration de prix après conclusion du contrat;

Amendement 100

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b septies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b septies) les modalités de paiement et, s'il y a lieu, l'existence d'un dépôt de garantie ou d'autres garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur, ainsi que les conditions y afférentes;

Amendement 101

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b octies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b octies) lorsque des services de transport sont inclus, des informations d'ordre général concernant les conditions applicables à tous les voyageurs, y compris les ressortissants d'autres États membres, en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires;

Amendement 102

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b nonies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b nonies) le cas échéant, des informations relatives aux risques éventuels de la destination ou de son voisinage immédiat, en matière notamment de catastrophes naturelles, de santé et d'ordre publics, et de terrorisme;

Amendement 103

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b decies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b decies) des informations relatives à l'existence, ou non, d'un droit de rétractation du contrat et, le cas échéant, les conditions, les délais et les procédures à respecter pour exercer ce droit;

Amendement 104

Proposition de directive

Article 17 – alinéa unique – point b undecies (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

b undecies) des informations sur les procédures internes disponibles de traitement des plaintes, ainsi que sur la possibilité de recourir à des mécanismes extrajudiciaires de réclamation et de recours et les délais applicables;

Amendement 105

Proposition de directive

Article 17 – alinéa 1 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

1 bis. Si un détaillant vendant des prestations de voyage reliées ne respecte pas les dispositions du premier alinéa, point b), il se voit imposer les mêmes obligations qu'un organisateur de forfaits.

Amendement 106

Proposition de directive

Chapitre VI bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Services de voyage distincts

Amendement 107

**Proposition de directive
Article 17 bis (nouveau)**

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 17 bis

***Obligations en matière d'information
pour la vente de services de voyage
distincts***

1. Les États membres veillent à ce que, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat ou une offre correspondante, le professionnel qui vend des services de voyages distincts mentionne de façon claire et apparente:

a) les principales caractéristiques du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé;

b) lorsque le service vendu comprend l'hébergement, le nom et la catégorie touristique du lieu d'hébergement, y compris la catégorie de la chambre et ses principales caractéristiques;

c) la raison sociale, l'adresse géographique ainsi que les coordonnées téléphoniques et électroniques du professionnel;

d) 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 à l'avance, le fait que le voyageur peut avoir à supporter ces coûts additionnels, et la manière dont le prix définitif sera calculé;

e) des informations sur la méthode de calcul des coûts qui ne peuvent être communiqués à l'avance, y compris sur toute éventuelle majoration de prix après conclusion du contrat;

f) les modalités de paiement et, s'il y a lieu, l'existence d'un dépôt de garantie ou d'autres garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur, ainsi que les conditions y afférentes;

g) dans le cas de services de transport, des informations d'ordre général concernant les conditions applicables au voyageur, en fonction de sa nationalité, en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires. Cela ne s'applique pas aux services de transport dans et entre les pays de l'UE et de l'AELE.

h) le cas échéant, des informations relatives aux risques éventuels de la destination ou de son voisinage immédiat, en matière notamment de catastrophes naturelles, de santé et d'ordre publics, et de terrorisme;

i) des informations relatives à l'existence, ou non, d'un droit de rétractation du contrat et, le cas échéant, les conditions, les délais et les procédures à respecter pour exercer ce droit;

j) des informations sur les procédures internes disponibles de traitement des plaintes, ainsi que sur la possibilité de recourir à des mécanismes extrajudiciaires de réclamation et de recours et les délais applicables.

2. Les États membres veillent à ce que le professionnel qui vend des services de voyage distincts envoie au voyageur une confirmation de la réservation sans retard injustifié et au plus tard 24 heures après la réservation, à moins qu'une confirmation immédiate ne soit nécessaire.

3. Les États membres veillent à ce que le fournisseur de services de voyage distincts vendus par l'intermédiaire d'un détaillant fournisse toutes les informations nécessaires pour que le détaillant faisant office d'intermédiaire réponde aux exigences visées au paragraphe 1.

4. Les États membres veillent à ce que le détaillant faisant office d'intermédiaire dans la vente de services de voyage distincts soit tenu responsable de toute erreur survenue lors de la procédure de réservation.

Justification

Des associations de consommateurs signalent de nombreux préjudices subis par des voyageurs lors de la vente de services distincts. Il convient donc de fixer certaines obligations minimales que les professionnels qui vendent ces services doivent respecter, que la vente se fasse de manière directe ou qu'ils agissent en qualité d'intermédiaires, de manière à créer des conditions de concurrence équitable entre tous les professionnels. Un vide juridique dans ce domaine serait problématique dans le contexte d'un marché où les voyageurs organisent de plus en plus leurs voyages de manière indépendante.

Amendement 108

Proposition de directive Article 18 bis (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 18 bis

***Obligations incombant aux organisateurs
ou aux détaillants établis en dehors de
l'EEE***

Les États membres veillent à ce que tout organisateur ou détaillant facilitant l'achat de prestations de voyage reliées établi en dehors de l'EEE et vendant des produits directement sur le territoire d'un État membre soit soumis aux obligations fixées dans la présente directive.

Justification

Il convient que les États membres veillent à ce que tous les forfaits et les prestations de

voyages reliées vendues sur leur territoire, et non uniquement ceux et celles vendus par des organisateurs et des détaillants établis sur leur territoire, respectent les dispositions de la directive. Les voyageurs achetant des forfaits et des prestations de voyage reliées dans un État membre devraient pouvoir se reposer sur la protection accordée par la directive, indépendamment du pays d'établissement de l'organisateur ou du détaillant.

Amendement 109

Proposition de directive Article 18 ter (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 18 ter

Conditions de forme applicables aux contrats

- 1. Les États membres veillent à ce que tous les contrats de voyage relevant du champ d'application de la présente directive soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient lisibles. La langue du contrat est la même que celle des informations précontractuelles.**
- 2. Le contrat est fourni sur un support durable. En ce qui concerne les contrats hors établissement, le contrat est également fourni sur support papier.**
- 3. Si le contrat est conclu par téléphone, le professionnel confirme l'offre au voyageur sur un support durable et le voyageur n'est considéré comme lié par contrat que lorsqu'il signe ce dernier ou transmet son consentement par écrit sur support durable.**

Amendement 110

Proposition de directive Article 18 quater (nouveau)

Texte proposé par la Commission

Amendement

Article 18 quater

Droit de rétractation

1. Les États membres veillent à ce que le voyageur dispose d'un délai de 24 heures pour se rétracter d'un contrat à distance pour un forfait, une prestation de voyage reliée ou un service de voyage distinct, et de sept jours pour se rétracter d'un contrat hors établissement, sans avoir à se justifier et sans pénalité, à condition qu'il informe le professionnel de sa décision sur support durable au moins 48 heures avant le début du service de voyage.

2. Le professionnel rembourse tous les paiements reçus de la part du voyageur, sans retard injustifié et au plus tard quatorze jours à partir de la date où il est informé de la décision du voyageur de se rétracter.

3. Si le professionnel n'a pas fourni au voyageur, de façon claire et apparente, des informations concernant le droit de rétractation, le voyageur a le droit de résilier le contrat sans pénalité.

4. Les États membres veillent à ce qu'un détaillant faisant office d'intermédiaire ait le droit de récupérer tous les paiements effectués auprès d'un prestataire de services durant la période allant de la conclusion du contrat au jour où il est informé de la décision du voyageur de se rétracter.

Justification

Par analogie avec les dispositions sur le droit de rétractation établies à l'article 9, paragraphe 1, à l'article 10, paragraphe 1, et à l'article 13, paragraphe 1, de la directive sur les droits des consommateurs. Nouveauté par rapport à la directive sur les voyages à forfait actuellement en vigueur.

Amendement 111

Proposition de directive Article 19 – alinéa unique

Texte proposé par la Commission

Les États membres veillent à ce **qu'un détaillant** qui a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de prestations de voyage **assistées** ou qui facilite la réservation de tels services soit responsable de toute erreur survenant au cours de la procédure de réservation, sauf si l'erreur est imputable au voyageur ou causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Amendement

Les États membres veillent à ce **que tout professionnel** qui a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de prestations de voyage **reliées** ou qui facilite la réservation de tels services soit responsable de toute erreur survenant au cours de la procédure de réservation, sauf si l'erreur est imputable au voyageur ou causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

PROCÉDURE

Titre	Voyages à forfait et prestations de voyage assistées	
Références	COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD)	
Commission compétente au fond Date de l'annonce en séance	IMCO 10.9.2013	
Avis émis par Date de l'annonce en séance	TRAN 10.9.2013	
Rapporteur(e) pour avis Date de la nomination	Bogusław Liberadzki 16.9.2013	
Examen en commission	17.12.2013	20.1.2014
Date de l'adoption	21.1.2014	
Résultat du vote final	+: 34 -: 7 0: 0	
Membres présents au moment du vote final	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Philippe De Backer, Luis de Grandes Pascual, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Jacqueline Foster, Franco Frigo, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Georgios Koumoutsakos, Bogusław Liberadzki, Marian-Jean Marinescu, Gesine Meissner, Mike Nattrass, Hubert Pirker, Dominique Riquet, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Brian Simpson, Keith Taylor, Silvia-Adriana Țicău, Giommara Uggias, Peter van Dalen, Roberts Zile	
Suppléant(s) présent(s) au moment du vote final	Spyros Danellis, Eider Gardiazábal Rubial, Zita Gurmai, Bogdan Kazimierz Marcinkiewicz, Oldřich Vlasák, Sabine Wils, Corien Wortmann-Kool	

OPINION OF THE COMMITTEE ON LEGAL AFFAIRS

réf. D(2014)8027

Malcolm Harbour
Chair of the Committee on the Internal Market and Consumer Protection
ASP 13 E 130
Brussels

Subject: *Opinion on package travel and assisted travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004, Directive 2011/83/EU and repealing Council Directive 90/314/EEC*

Dear Chair,

I am writing to transmit to you an opinion in the form of a letter to your Committee on the above mentioned proposal, which the Committee on Legal Affairs adopted unanimously by 22 votes¹ on 11 February 2014.

Background

The proposal refers to two main developments, the effects of which have created the need for a revision of the existing legal framework: the importance of online sales and the liberalisation in the airline sector, leading to cheaper and more accessible flight tickets. As a result the way in which consumers organise their holidays has changed towards more individually composed travel arrangements and a variety of ways in which traders (travel agents, tour operators, airlines, cruise lines, etc.) assist consumers in customising combinations of travel services.

However, these developments have also lead to ambiguity and divergence among Member States as to whether such new types of combinations of services fall under the scope of Directive 90/314/EEC on package travel, package holidays and package tours.

General assessment

The Committee on Legal Affairs welcomes the proposal and the aim to modernise the regulatory framework and adapt it to a changing environment. As the Commission points out in the Explanatory Memorandum to the proposal, the Directive would complement existing

EU legislation in the fields of consumer protection, marketing, electronic commerce, private international law and transport. The Committee notes that legislative procedures are pending in some areas, which appear relevant in the context of the proposal, such as the proposal for a revision of the rules on air passenger's rights¹ and the proposal for a revision of the Regulation on insolvency proceedings.² The Committee considers that it is important to ensure that potential overlaps between different legal acts of the Union do not lead to contradictions or interpretative and adjudicative difficulties.

As regards the delimitation of the scope of the proposed Directive and the applicability of its specific provisions to the different operators and offers of services on the market for travel and tourism, the Committee acknowledges the difficulty in light of the rapidly changing landscape but considers this a crucial issue, in particular, from the point of view of ensuring a level playing field and avoiding circumvention of obligations under the Directive.

Specific issues

1. A clear definition of the scope of "*travel package*" is important, as this confers a number of rights on travellers and imposes specific responsibilities on organisers. The proposal rightly clarifies that contracts by which a trader entitles the traveller after the conclusion of the contract to choose among a selection of different types of travel services, such as in the case of a package travel gift box, should constitute a package. However, a combination of travel services should be considered as a package also where the traveller's name or booking data needed to conclude booking transactions are transferred between the traders.

2. The concept of "*assisted travel arrangements*" (ASA) seeks to capture the variety of ways in which traders facilitate the combination of services for travellers, without this constituting a "package" for the purpose of applying the Directive.

The distinction between "travel packages" and "assisted travel arrangements" is important, as the respective obligations differ significantly. According to the proposal, assisted travel arrangements would be subject to a lighter regime consisting of insolvency protection and an obligation to state in a clear and prominent manner that each individual service provider is responsible for the correct performance of the services.

3. The organiser would, according to the proposal, be allowed to make certain unilateral *changes to the package travel contract*. However, travellers would have the right to terminate the contract if the proposed alterations were to significantly change any of the main characteristics of the travel services.

The traveller shall, where appropriate, be entitled to compensation. The Committee notes that the rapporteur for the Committee on Transport and Tourism proposes to add a right to be offered a substitute package of equivalent, lower or higher quality and supports this proposal

¹ See the proposal for amendment of Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and amendment of Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air (COM(2013) 0130, OJ L 46, 17.2.2004, p.1.).

² Proposal for a Regulation of the European Parliament and the Council amending Council Regulation (EC) No 1346/2000 on insolvency proceedings (COM (2012) 0360).

in principle, under the condition that this is within the possibilities of the organiser.

4. While Member States would retain discretion as to the way in which insolvency protection is granted, they would have to ensure that their national insolvency protection schemes are effective and able to guarantee prompt repatriation and the refund of all travellers affected by the insolvency. The Committee emphasises that, as Member States would be obliged to recognise insolvency protection under the law of the Member State of establishment, it is essential that the traders concerned provide solid evidence showing that the security is reliable and sufficient to meet the obligations under the Directive. The Committee notes that the rapporteur for the Committee on Transport and Tourism would extend the obligations in case of insolvency to cover also the continuation, where possible, of the package, and can support this proposal.

Yours sincerely,

Klaus-Heiner LEHNE

PROCÉDURE

Titre	Voyages à forfait et prestations de voyage assistées			
Références	COM(2013)0512 – C7-0215/2013 – 2013/0246(COD)			
Date de la présentation au PE	10.7.2013			
Commission compétente au fond Date de l'annonce en séance	IMCO 10.9.2013			
Commission(s) saisie(s) pour avis Date de l'annonce en séance	TRAN 10.9.2013	JURI 10.9.2013		
Avis non émis Date de la décision	JURI 4.11.2013			
Rapporteur(s) Date de la nomination	Hans-Peter Mayer 25.9.2013			
Examen en commission	17.10.2013	5.11.2013	16.12.2013	22.1.2014
	10.2.2014			
Date de l'adoption	11.2.2014			
Résultat du vote final	+: -: 0:	35 2 0		
Membres présents au moment du vote final	Adam Bielan, Preslav Borissov, Jorgo Chatzimarkakis, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia de Campos, Cornelis de Jong, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Małgorzata Handzlik, Eduard-Raul Hellvig, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Edvard Kožušník, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Phil Prendergast, Mitro Repo, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Barbara Weiler			
Suppléant(s) présent(s) au moment du vote final	Ildikó Gáll-Pelcz, Emma McClarkin, Roberta Metsola, Pier Antonio Panzeri, Konstantinos Poupakis, Olga Sehnalová, Gabriele Stauner, Patricia van der Kammen, Josef Weidenholzer			
Date du dépôt	18.2.2014			