Loi Fédérale sur les voyages à forfait du 18 juin 1993

Entre en vigueur le 1er juillet 1994

Texte de loi:

Section 1: Définitions

Article 1 Voyage à forfait

1) Par voyage à forfait, on entend la combinaison fixée préalablement d'au moins deux des prestations suivantes, lorsqu'elle est offerte à un prix global et qu'elle dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée:
   a) le transport
   b) l'hébergement
   c) les autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement représentant une part importante dans le forfait.
2) La présente loi s'applique également lorsque les diverses prestations d'un même voyage à forfait sont facturées séparément.

Article 2 Organisateur, détaillant et consommateur

1) Par organisateur, on entend toutes personnes qui, de façon non occasionnelle, organisent des voyages à forfait et les offre directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant.
2) Par détaillant, on entend la personne qui offre le voyage à forfait mis sur pied par l'organisateur.
3) Par consommateur, on entend:
   a) toute personne qui conclut ou s'engage à conclure le forfait
   b) toute personne au nom ou en faveur de laquelle le forfait est conclu ou l'engagement de le conclure est pris
   c) toute personne à laquelle le forfait est cédé conformément à l'article 17

Section 2: Prospectus

Article 3

L'organisateur ou le détaillant qui publie un prospectus est lié par les informations qu'il contient; celles-ci ne peuvent être modifiées que :
a) par un accord ultérieur entre les parties au contrat
b) si le prospectus fait expressément état de cette possibilité et que les changements ont été clairement communiqués au consommateur avant la conclusion du contrat.

Section 3: Information du consommateur

Article 4 Avant la conclusion du contrat

1) L'organisateur ou le détaillant doit communiquer par écrit au consommateur toutes clauses du contrat avant sa conclusion.
2) Les clauses du contrat peuvent être transmises au consommateur sous une autre forme appropriée; dans ce cas, elles doivent lui être confirmées avant la conclusion du contrat, par une copie écrite. La confirmation écrite n'est pas exigée lorsqu'elle empêcherait la conclusion d'une réservation ou d'un contrat.
3) Pour autant que cela soit important pour le voyage à forfait, l'organisateur ou le détaillant doit fournir au consommateur, par écrit ou sous tout autre forme appropriée, avant la conclusion du contrat, des informations d'ordre général concernant:
   a) les conditions applicables aux ressortissants des Etats de la CE et de l'AELE en matière de passeports et de visas, notamment quant aux détails pour leur obtention.
   b) les informations relatives aux formalités sanitaires requises pour le voyage et le séjour.
4) Les ressortissants d'autres Etats ont droit aux informations prévues au 3ème alinéa, lettre a, s'ils les exigent sans retard.

Article 5 Avant le début du voyage

L'organisateur ou le détaillant doit fournir au consommateur, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, en temps opportun avant la date du départ, les informations suivantes:
a) Les horaires et les lieux des escales et correspondances
b) L'indication de la place à occuper par le voyageur
c) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur ou du détaillant ou, à défaut, ceux des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés; lorsque de tels organismes n'existent pas, le consommateur doit disposer en tout cas d'un numéro d'appel d'urgence ou de toute autre information lui permettant d'établir le contact avec l'organisateur ou le détaillant.
d) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, les renseignements permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou le responsable local de son séjour.
e) La possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Section 4: Contenu du contrat

Article 6

1) Indépendamment de la nature des prestations convenues, le contrat doit indiquer:
   a) Le nom et l'adresse de l'organisateur et, le cas échéant, du détaillant.
   b) La date, l'heure et le lieu du commencement et de la fin du voyage
   c) Les souhaits particuliers du consommateur agréés par l'organisateur ou le détaillant.
   d) Si la réalisation du voyage à forfait exige un nombre minimum de personnes, et, si tel est le cas, la mention de la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation.
   e) Le prix du voyage à forfait ainsi que le calendrier et les modalités de paiement
   f) Le délai dans lequel le consommateur doit formuler une réclamation pour inexécution ou exécution imparfaite du contrat.
   g) Le cas échéant, le nom et l'adresse de l'assureur.
2) Suivant la nature des prestations contenues, le contrat doit également indiquer:
   a) La destination du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes durées et leurs dates
   b) L'itinéraire
   c) Les moyens de transports, leurs caractéristiques et la classe
   d) Le nombre de repas compris dans le prix du voyage à forfait
   e) La situation, la catégorie ou le niveau de confort et les principales caractéristiques de l'hébergement ainsi que son homologation et son classement touristique en vertu de la règlementation de l'Etat d'accueil.
   f) Les visites, excursions et autres prestations incluses dans le prix du voyage à forfait
   g) Les conditions d'une éventuelle augmentation du prix en vertu de l'article 7
   h) Le cas échéant, les redevances et taxes afférentes à certaines prestations, telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports ainsi que taxes de séjour, qui ne sont pas incluses dans le prix du voyage à forfait.

Section 5: Hausse du prix

Article 7

Une hausse de prix établie par le contrat n'est autorisée qu'aux conditions suivantes:
a) Le contrat prévoit expressément cette possibilité et détermine les modalités précises de calcul du nouveau prix
b) La hausse intervient au moins trois semaines avant le départ
c) Cette hausse résulte d'une augmentation du coût des transports, y compris le prix du carburant, d'une augmentation des redevances et taxes afférentes à certaines prestations, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, ou d'une modification des taux de change qui s'appliquent au voyage à forfait.

Section 6: modification essentielle du contrat

Article 8 Définition

1) Par modification essentielle du contrat, on entend toute modification importante d'un élément essentiel du contrat apportée par l'organisateur avant la date de départ.
2) Une hausse du prix de plus de 10 pour cent est considérée comme une modification essentielle du contrat.

Article 9 Devoir d'information

L'organisateur notifie au consommateur toute modification essentielle du contrat et lui en indique l'incidence sur le prix dans les plus brefs délais.

Article 10 Droits du consommateur

1) Le consommateur peut accepter une modification essentielle du contrat ou résilier le contrat sans indemnité.
2) Il informe l'organisateur ou le détaillant de la résiliation du contrat dans les plus brefs délais
3) Lorsque le consommateur résilie le contrat, il a droit:
   a) à un autre voyage à forfait de qualité équivalente ou supérieure si l'organisateur ou le détaillant peut lui en proposer un.
   b) à un autre voyage à forfait de qualité inférieure ainsi qu'au remboursement de la différence de prix ou
   c) au remboursement dans les plus brefs délais de toutes les sommes qu'il a versées.
4) La prétention en dommages-intérêts pour inexécution du contrat est réservée.

Section 7: Annulation du voyage forfait

Article 11

1) Lorsque l'organisateur annule le voyage à forfait avant la date du départ pour un motif non imputable au consommateur, celui-ci peut faire valoir les droits prévus à l'article 10.
2) Le consommateur ne peut toutefois faire valoir aucune prétention en dommages-intérêts pour inexécution du contrat:
   a) Lorsque l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimum requis et que le consommateur est informé de l'annulation, par écrit, dans les délais indiqués dans le contrat ou
   b) lorsque l'annulation est imputable à un cas de force majeure. La surréservation n'est pas un cas de force majeure.

Section 8: Inexécution et exécution imparfaite du contrat

Article 12 Réclamation

1) Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée dans les plus brefs délais, par écrit ou sous toute autre forme appropriée, au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur ou au détaillant.
2) en cas de réclamation, l'organisateur, le détaillant ou son représentant local doivent faire preuve de diligence pour trouver des solutions appropriées.

Article 13 Mesures de remplacement

1) Lorsque, après le départ du consommateur, une part importante des prestations convenues n'est pas fournie ou que l'organisateur constate qu'il ne pourra en assurer une telle part, il doit:
   a) prendre d'autres dispositions appropriées pour la continuation du voyage à forfait et
   b) réparer le dommage subi par le consommateur à concurrence de la différence entre le prix des prestations prévues et celles effectivement fournies.
2) Lorsqu'il n'est pas possible de prendre les arrangements prévus eu 1er alinéa ou que le consommateur les refuse pour de justes motifs, l'organisateur doit, le cas échéant, s'efforcer de fournir au consommateur un moyen de transport équivalent qui ramènera celui-ci au lieu de départ ou à un autre lieu de retour convenu, et réparer le dommage qu'il a subi.
3) Les mesures prévues aux 1er et 2ème alinéas ne donnent lieu à aucun supplément de prix.

Article 14 Responsabilité; principe

1) L'organisateur ou le détaillant partie au contrat est responsable envers le consommateur de la bonne exécution du contrat; indépendamment du fait que les prestations dues soient à fournir par lui-même ou par d'autres prestataires de services.
2) L'organisateur et le détaillant peuvent recouvrir contre les autres prestataires de services.
3) Sont réservées les limitations à la réparation des dommages résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat prévues dans des conventions internationales.

Article 15 Exceptions

1) L'organisateur et le détaillant ne sont pas responsables envers le consommateur lorsque l'inexécution ou l'exécution imparfaite du contrat est imputable:
   a) à des manquements du consommateur
   b) à des manquement imprévisibles ou insurmontables imputables à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues dans le contrat
   c) à un cas de force majeure ou à un évènement que l'organisateur, le détaillant ou le prestataire, malgré toute la diligence requise, ne pouvaient pas prévoir ou contre lesquels ils ne pouvaient rien.
2) Dans les cas indiqués au 1er alinéa, lettre b et c, l'organisateur ou le détaillant partie au contrat sont tenus de faire diligence pour venir en aide au consommateur en difficulté.

Article 16 Limitation et exclusion de la responsabilité

1) La responsabilité pour les dommages corporels résultant de l'inexécution ou de l'exécution imparfaite du contrat ne peut pas être limitée par convention.
2) S'agissant d'autres dommages, la responsabilité peut être limitée par convention au double prix du voyage à forfait, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence ou d'imprudence graves.

Section 9: Cession de la réservation du voyage à forfait

Article 17

1) Si le consommateur est empêché d'entreprendre le voyage à forfait, il peut céder sa réservation, après avoir informé l'organisateur ou le détaillant dans un délai raisonnable avant la date du départ, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage à forfait.
2) Cette personne et le consommateur répondent solidairement envers l'organisateur ou le détaillant partie au contrat du paiement du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par la cession.

Section 10: Garantie

Article 18

1) L'organisateur ou le détaillant partie au contrat doit garantir le remboursement des montants payés et le rapatriement du consommateur en cas d'insolvabilité ou de faillite.
2) Il doit apporter la preuve de cette garantie à la demande du consommateur. A défaut, le consommateur peut résilier le contrat.
3) Le consommateur doit communiquer par écrit la résiliation à l'organisateur ou au détaillant avant la date du départ.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Contrat et changements

Le descriptif final du voyage mentionnant le programme, le prix et les conditions pratiques ainsi que le talon d'inscription constituent la base contractuelle entre l'organisateur et le passager.

Avant le voyage

- L'organisateur se réserve tout droit d'amender le programme ou d'apporter des changements y compris sur le prix du voyage et les dates. Si en revanche le passager a déjà versé des arrhes, il est en droit de réclamer le remboursement intégral des sommes versées si les changements apportés ne lui conviennent pas.
- Le passager respectera les formalités de passeport, de douane, sanitaires et autres en vigueur dans des pays visités. Si un passager est refusé ou débarqué par les autorités locales, aucune réclamation ne pourra être faite contre l'organisateur à ce sujet ou pour les conséquences pouvant en découler. Dans ce cas, l'organisateur ne sera pas tenu d'assurer le voyage de retour ni de prendre en charge les frais subséquents, ni d'assister le passager.
- L'organisateur se réserve le droit de refuser toute personne dont le comportement ou les propos pourraient nuire à l'atmosphère du groupe, et cela sans avoir à s'en justifier.
- Le passager répond de tous les dommages causés aux installations et aux équipements, des dommages occasionnés à d'autres passagers ou à des tiers ; ainsi que de l'ensemble des contraventions, amendes et taxes appliquées à l'organisateur, à cause du passager.
- Les horaires des itinéraires mentionnés dans le programme ne sont donnés qu'à titre indicatif. Aussi le transporteur ne saurait être tenu responsable des retards possibles.
- Le contrat sera effectif à réception du talon d'inscription et du versement des arrhes.
- La signature de la fiche d'inscription signifie l'acceptation par l'acheteur des conditions de la loi fédérale sur les voyages à forfait et des conditions particulières de vente « Grands Espaces ».
- Si un mineur s'inscrit à un voyage, il ne pourra y participer qu'avec une décharge écrite de ses parents ou du tuteur, et l'organisateur n'est pas tenu à lui fournir des services spécifiques -encadrement en particulier-
- Le passager se présente au « rendez-vous aéroport » à l'heure indiquée. Tout retard entraîne l'annulation du voyage sans remboursement. Le passager ne pourra alors prétendre à aucun dédommagement.

Pendant le voyage

- Sur le terrain, et en raison de conditions de sécurité, d'assistance, de météorologie, de glaces, médicales ou techniques, le programme peut être modifié, surtout dans les zones polaires. L'organisateur s'engage à fournir un programme alternatif. Sur les bateaux de croisières, le commandant est seul « maître à bord » et l'organisateur se doit de suivre ses décisions.
- L'organisateur ne sera pas responsable des dommages matériels et immatériels causés par l'interruption et/ou la modification du voyage, par suite plus particulièrement de :
  - Hostilités ou autres actes qui pourraient menacer les passagers ;
  - Blocus du lieu de départ, de passage ou d'arrivée ;
  - Epidémie ou quarantaine ;
  - Emeute, grève, lock-out et en général les troubles de travail quelqu'en soient les causes et les promoteurs ; agitations civiles de quelques natures qu'elles soient ; faits des pillards ou voleurs ;
  - Accidents, incendie, explosion, naufrage, abordage, échouement, heurt.
- « Grands Espaces » n'encourt aucune responsabilité pour les maladies contractées lors du voyage, qu'elles soient contagieuses, dues à une épidémie ou de tout autre nature.
- L'organisateur ne sera pas responsable des dommages matériels et immatériels survenus lors de temps libre ou lors des occupations personnelles du passager.
- Lorsque l'organisateur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, l'organisateur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes :
  - Soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualités inférieures, l'organisateur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
  - Soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
- En aucun cas, l'acheteur ne peut prétendre à un remboursement ou une indemnité supérieur à 100% du prix du voyage.
- En cas de sur-réservation par l'une des compagnies aériennes, le passager ne pourra prétendre à un dédommagement autre que celui proposé par cette compagnie avion.

Paiements

En général, un acompte de 30% à 40% est demandé à la réservation, le solde étant dû 60 jours avant le départ. Cependant, un autre calendrier de versement, notamment pour les croisières polaires, peut être demandé, à condition qu'il soit annoncé dans le programme.

Annulation

- Toute annulation doit s'effectuer par écrit, le cachet de la poste faisant foi.
- Toutes annulations, quelques soit les raisons, entraîneront la retenue par l'organisateur des frais suivants :
  - Plus de 120 jours du départ : 10% du prix du voyage.
  - 120 à 46 jours du départ, 40% du prix du voyage.
  - Moins de 45 jours du départ, 100% du prix du voyage.
- Une assurance annulation est automatiquement proposée par l'organisateur dans le cadre des conditions générales d'assurances. Le passager est libre de s'y souscrire ou non.

Assurance rapatriement assistance

L'organisateur peut exiger que le passager atteste par écrit d'une assurance rapatriement assistance.

Révision du prix

- Les prix sont côtés à partir de cours monétaires (U$ surtout) et de services (vols, hébergements, taxes aéroport, sécurité…) donnés et leur variation peuvent amener une révision du prix.
- Une hausse de prix ne peut intervenir au plus tard que 21 jours avant le départ.
- Cette révision ne peut dépasser 5% du prix du voyage. Dans le cas contraire, le passager peut annuler son voyage et l'organisateur est alors tenu à lui rembourser intégralement les arrhes versés.

Obligations particulières du passager

- Le passager est supposé apte physiquement à suivre le programme pour lequel il s'est inscrit.
- L'organisateur peut refuser une inscription ou renvoyer un passager si ce dernier crée un problème de sécurité ou si son comportement est gênant pour les participants ou le voyage. Dans ce cas, le passager sera débarqué / renvoyé à ses frais et ne pourra prétendre à aucune indemnité ni remboursement.
- Pour certains voyages, en zones limites, une attestation de décharge médicale/assurance peut être demandée par l'organisateur, ainsi qu'un questionnaire médical (remis au médecin).
- Si le passager ne respecte pas les consignes écrites ou orales données par le personnel d'encadrement, l'organisateur se trouvera de fait déchargé de toute responsabilité vis-à-vis du passager.
- Aucun animal domestique n'est accepté.
- Le passager se conformera impérativement aux limites de poids notées sur les billets aériens.

Annulation par l'organisateur

L'organisateur peut se réserver le droit d'annuler le voyage jusqu'à 30 jours avant le départ si :
- le nombre de passager est inférieur à celui mentionné dans la présentation du voyage ; si celui-ci n'était expressément indiqué, il est de 35 passagers pour une croisière et 10 pour un voyage autre.
- La sécurité et/ou le confort des passagers sont jugés être menacés.

Plaintes

Toute plainte doit être envoyée à :

Grands Espaces
30 avenue du Général Guisan
3960 SIERRE SUISSE

En cas d'action en justice,
le tribunal correctionnel de SION est compétent.