

Loi fédérale sur les voyages à forfait

944.3

du 18 juin 1993 (État le 20 août 2021)

L'Assemblée fédérale de la Confédération suisse,

vu les articles 31^{sexies} et 64 de la constitution fédérale¹;

vu le message du Conseil fédéral du 24 février 1993²,

arrête:

Section 1 Définitions

Art. 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.

Art. 2 Organisateur, détaillant et consommateur

¹ Par organisateur, on entend toute personne qui, de façon non occasionnelle, organise 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.

RO 1993 3152

¹ RS 101

² FF 1993 I 757

Section 2 Prospectus

Art. 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

Art. 4 Avant la conclusion du contrat

¹ L'organisateur ou le détaillant doit communiquer par écrit au consommateur toutes les 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 toute 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'AEELE en matière de passeports et de visas, notamment quant aux délais 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 3^e alinéa, lettre a, s'ils les exigent sans retard.

Art. 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

Art. 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 réglementation 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

Art. 7

Une hausse du prix établi 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 la date du 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

Art. 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 du départ.

² Une hausse du prix de plus de 10 pour cent est considérée comme une modification essentielle du contrat.

Art. 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.

Art. 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 à forfait

Art. 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

Art. 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.

Art. 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 au 1^{er} 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

³ Les mesures prévues aux 1^{er} et 2^e alinéas ne donnent lieu à aucun supplément de prix.

Art. 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 recourir 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.

Art. 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 manquements 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 événement 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 1^{er} alinéa, lettres b et c, l'organisateur ou le détaillant partie au contrat sont tenus de faire diligence pour venir en aide au consommateur en difficulté.

Art. 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 du prix du voyage à forfait, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence ou d'imprudence graves.

³ Erratum de la CdR de l'Ass. féd. du 20 août 2021, ne concerne que le texte italien (RO 2021 496).

Section 9 Cession de la réservation du voyage à forfait

Art. 17

¹ Si le consommateur est empêché d'entreprendre le voyage à forfait, il peut céder sa réservation, après en 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

Art. 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. À 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.

Section 11 Droit impératif

Art. 19

Il ne peut être dérogé aux dispositions de la présente loi au détriment du consommateur que dans les cas expressément prévus.

Section 12 Référendum et entrée en vigueur

Art. 20

¹ La présente loi est sujette au référendum facultatif.

² Le Conseil fédéral fixe la date de l'entrée en vigueur.

Date de l'entrée en vigueur: 1^{er} juillet 1994⁴

⁴ ACF du 30 nov. 1993

