

Les 4 essentiels sur les voyages organisés

Paris, le 9 avril 2019 - Pour les vacances de Pâques, nombreux sont les Français qui optent pour un voyage organisé. Une solution pour voyager moins cher qui permet de regrouper transport et logement. Flightright, expert européen en matière de droits des passagers a répertorié les 4 essentiels à savoir lors d'un voyage à forfait.

Pour qu'un séjour soit considéré "à forfait" ou organisé, deux conditions doivent être remplies : la prestation doit dépasser vingt-quatre heures et être vendue à un prix tout compris. Depuis 2018, le nouveau Code du tourisme, issu d'une directive européenne, s'applique à tous les nouveaux contrats et apporte une meilleure protection pour les voyageurs. Les consommateurs ont d'ailleurs récemment obtenu de nouveaux droits pour leurs voyages organisés.

Le saviez-vous ?



Le prix total du séjour doit être inscrit dans le contrat

Fini les mauvaises surprises, désormais, le prix total incluant les taxes et tous les frais, redevances et autres coûts supplémentaires doit figurer dans le contrat.



Les caractéristiques principales du voyage doivent être inscrites au préalable noir sur blanc

Elles incluent : les destinations, les dates, les transports, l'hébergement et les repas, les visites, la taille du groupe ou encore la langue utilisée.

4 essentiels à avoir en tête lorsque l'on opte pour un voyage organisé

1) En cas d'annulation du séjour, remboursement et indemnités sont de mise

Si le séjour est annulé par l'opérateur, ce dernier doit rembourser la totalité des sommes versées, permettant ainsi au voyageur de réclamer une indemnisation (à la hauteur de la pénalité prévue lorsque le voyageur annule son séjour lui même). Il est également possible de réclamer des dédommagements si l'annulation a causé un préjudice financier ou moral important.

Si le voyage organisé a été réservé sur internet, celui-ci est soumis à la même réglementation qu'une agence de voyage traditionnelle. Le voyageur a ainsi le droit de se retourner contre le prestataire en ligne.

2) Une protection existe en cas de faillite de l'opérateur

Ce type de mécanisme est prévu par une législation européenne, et s'applique dans tous les pays de l'Union européenne. Ainsi, il est possible de se faire rembourser de tout paiement effectué et, si nécessaire, être rapatrié si le transport était compris dans le forfait ou les prestations de voyage liées.

“La compagnie low cost islandaise WOW Air a récemment déposé le bilan et a dû annuler tous ses vols, laissant des milliers de passagers au sol sans espoir d’être remboursés. Ceci pose à nouveau la question de la protection des passagers, car il n’existe pas en Europe de garantie juridique hors de la réglementation des voyages à forfait” explique Pauline Bérino, experte juridique chez Flightright.

3) Annuler un séjour en cas de circonstances extraordinaires

Les voyages organisés étant rarement pris sur un coup de tête, il est rarement possible de prévoir tous les caprices de mère nature et de la météo. Aussi, en cas de circonstances extraordinaires qui puisse avoir un impact important sur le séjour (séisme qui a récemment touché la région, tornade, éruption...), il est possible d’annuler la réservation sans frais et ainsi, de se faire rembourser.

4) En cas de déconvenue durant le séjour, il est toujours temps de réagir

Si au cours du voyage l’une des prestations n’est pas conforme à ce qui était prévu dans le contrat, il est conseillé d’en informer le tour opérateur dans les meilleurs délais. Celui-ci doit tenter d’y remédier puisque, dans le cas échéant, il est possible de demander une réduction de prix, voire des dommages et intérêts. Si le voyageur entreprend ces démarches seul, il peut réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

À propos de Flightright

Leader européen en matière de services dédiés aux droits des passagers aériens, Flightright propose une technologie juridique de pointe permettant aux voyageurs victimes de vols retardés, annulés ou surbookés de vérifier leur éligibilité à une indemnisation selon le Règlement européen. Son réseau international d’experts accomplit les démarches nécessaires pour réclamer et obtenir l’indemnisation due, allant de 250 à 600€ par passager. Flightright, cofondée par l’avocat Philipp Kadelbach en 2010, emploie aujourd’hui une équipe internationale de 120 personnes et a obtenu, à date, plus de 200 M€ en indemnisations pour ses clients. Flightright est également l’un des membres fondateurs de l’Association of Passenger Rights Advocates (APRA), créée en 2017 par les principaux portails de défense des droits des voyageurs. Cet organisme veille aux droits des passagers aériens dans toute l’Europe.

Contacts presse :

Flightright
Gabriel Destremaut
gabriel.destremaut@flightright.de
+49 3 31 98 16 90 44

Agence PROFILE
Aurore Escamilla
aescamilla@agence-profile.com
01 56 26 72 14
Juliette Kandel
jkandel@agence-profile.com
01 56 26 72 09