

FORMULAIRE DE PLAINTE — VOYAGES À FORFAIT

Introduction

À la suite de la situation exceptionnelle engendrée il y a peu par l'éruption d'un volcan islandais et de ses répercussions, notamment sur le trafic aérien, il importe que les consommateurs et les tour-opérateurs sachent que la [directive 90/314/CEE](#) concernant les voyages, vacances et circuits à forfait est applicable aux voyages affectés par les conséquences de cette éruption volcanique.

Cela signifie, par exemple, que si vous avez réservé un forfait¹ et que votre vol aller a été annulé *avant le départ*, vous avez droit soit au remboursement du montant intégral du forfait (donc pas uniquement du prix du billet d'avion) par l'organisateur de voyages, soit à un autre forfait, si l'organisateur est en mesure de proposer une alternative de qualité équivalente ou supérieure.

Lorsque, *après le départ*, une part importante des services prévus par le contrat n'est pas fournie, par exemple le transport vers le lieu de départ au moment convenu, l'organisateur doit prendre, sans supplément de prix pour le consommateur, d'autres arrangements appropriés pour la continuation du forfait.

Il est à noter que dans le cas exceptionnel que nous avons connu récemment, les passagers ne peuvent pas prétendre à une indemnisation pour tout dommage ou désagrément à laquelle ils auraient droit dans d'autres circonstances².

La directive 90/314/CEE s'applique uniquement aux voyages à forfaits. Si vous avez acheté un billet d'avion et réservé un hôtel sans intermédiaire, c'est le règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers qui s'applique. Vous trouverez un complément d'information sur vos droits sur le site suivant: http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

Vous pouvez également contacter le [centre européen des consommateurs](#) de votre État membre pour tout conseil supplémentaire.

Comment procéder?

Si vous estimez avoir un motif valable de plainte à l'encontre d'un organisateur de voyages à forfait établi ou opérant sur le territoire de l'Union européenne, vous devez en premier lieu adresser une plainte à ce voyageur. Vous pouvez utiliser la présente lettre type à cette fin. Veuillez en conserver une copie dans vos archives.

Si l'organisateur de voyages ne donne pas suite à votre plainte ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, vous pouvez envoyer une copie de votre plainte à votre autorité de contrôle nationale, dont vous trouverez les coordonnées sur le site suivant:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:169:0001:0054:FR:PDF>

Le présent courrier ne peut être utilisé que pour les plaintes concernant des annulations ou des voyageurs livrés à leur sort dans le contexte d'un voyage à forfait tel que défini par la directive 90/314/CEE.

¹ La notion de «forfait» est définie à l'article 2 de la directive 90/314/CEE.

² Article 4, paragraphe 6, deuxième alinéa, ii), et article 5, paragraphe 2, de la directive 90/314/CEE.

1. Plainte déposée par:

Nom:

Prénom:

Adresse:

Code postal:

Localité:

Pays:

Numéro de téléphone:

Adresse électronique:

2. La plainte concerne le voyage à forfait suivant:

Identité du tour-opérateur (organisateur de voyages):

Référence de la réservation:

Date et heure prévues du voyage aller:

Date et heure proposées du voyage aller:

Durée des vacances à forfait³:

Date et heure prévues du voyage retour:

Date et heure effectives du voyage retour:

3. Identité des bénéficiaires du voyage à forfait décrit ci-dessus (veuillez préciser s'il s'agit d'adultes ou d'enfants):

4. Veuillez décrire le plus brièvement possible le motif de votre plainte (par exemple: annulation du voyage à forfait, impossibilité de revenir à mon domicile):

Ma plainte concerne l'annulation de mes vacances à forfait avant le départ prévu.

Veuillez cocher: oui ou non

Ma plainte concerne les problèmes rencontrés pour rentrer de ma destination de vacances à forfait.

Veuillez cocher: oui ou non

³ Le service doit couvrir une période supérieure à 24 heures ou inclure une nuitée pour entrer dans les conditions d'application de la directive 90/314/CEE.

5. Dans le cas où votre forfait a été annulé par le tour-opérateur:

Quand avez-vous été informé de l'annulation?

Avez-vous été informé que vous pouviez choisir entre a) un remboursement du montant que vous avez payé pour la totalité du forfait, et b) un autre forfait?

Si oui, quelle solution avez-vous choisie et quand avez-vous fait part de votre choix à l'organisateur de voyages?

Si non, qu'avez-vous reçu comme information?

6. Si vous n'avez pas pu rentrer à la date prévue, votre tour-opérateur vous a-t-il offert un transport de remplacement?

Un autre type d'assistance (par ex. informations, repas ou hébergement) vous a-t-il été proposé? Si oui, veuillez préciser:

7. Avez-vous eu d'autres dépenses, dues au report de votre retour, pour lesquelles vous souhaiteriez un remboursement, telles que des frais de transport, de nourriture ou d'hébergement? Veuillez joindre une copie de vos reçus, etc. pour appuyer votre demande:

Je déclare que toutes les informations communiquées dans le présent formulaire sont véridiques et exactes à tous les égards et pour tous les passagers concernés.

Date, lieu et signature de tous les adultes concernés: