

# Séjour tout compris : que faire si votre voyage est modifié ?

**Droit à la consommation** Un couple a acheté, dans une agence, un séjour tout compris. Sauf que le programme a été modifié depuis... Que faire alors ?

**T**ous les samedis, *Var-matin* ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénié, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant des obstacles des lois. Aujourd'hui, abordons une histoire de voyage quelque peu... mouvementé.

## ► Les faits

M et Mme A. désirent aller en Crète et choisissent un voyage tout compris (vol aller-retour, transfert et hébergement) auprès d'une agence. Pour deux personnes, sept nuitées ils optent pour un hôtel 4 étoiles dans le Sud de l'île. Par précaution M. A. a fait une copie écran de tous les e-mails et documents échangés avec l'agence. À la réception de la confirmation de leur séjour, les époux constatent qu'il s'agit bien de l'hôtel mais dans le Nord de l'île, partie déjà visitée dans le passé ! Nos adhérents contactent le voyageur mais, entre-temps, l'offre a été modifiée, pour le même prix le site présente un séjour dans le Nord de l'île, dans un hôtel du même nom moins étoilé.

## ► Le litige

Que faire si le programme de votre séjour est modifié ? Acheter un voyage organisé,



**Si le programme pour lequel vous avez payé n'est pas respecté, vous pouvez faire jouer vos droits.** (DR)

c'est choisir une formule et un programme précis. Si celui-ci n'est pas respecté, vous pouvez faire jouer vos droits. Que faire si un itinéraire a été modifié ou qu'une visite a été annulée ? La réponse est différente selon l'importance du changement et selon le moment.

## ► Si le programme change avant le départ

**Responsabilité :** l'agence. Dans tous les cas, le client peut demander un remboursement total sans frais (et même avec une pénalité pour le vendeur en cas d'annulation totale à moins de 21 jours, hors cas de force majeure), un rabais correspondant aux modifications, et même faire valoir un certain préjudice. De façon générale, après achat, le client n'est en rien obligé d'accepter les modifications que le vendeur peut apporter à son offre initiale.

Si l'agence apporte une modification à un élément essentiel du contrat avant votre départ, elle doit vous en informer par lettre re-

commandée avec AR.

Ensuite, deux possibilités s'offrent à vous (art. R.211-9 du Code du tourisme) de même que lorsqu'une hausse significative du prix intervient avant le départ : soit vous résiliez le contrat et vous obtenez le remboursement immédiat des sommes déjà versées (sans pénalités) ; soit vous acceptez la modification (ou le voyage de substitution proposé). Dans ce cas, un avenant à votre contrat doit être rédigé pour préciser les modifications apportées. Il doit être signé par les deux parties. Si ce changement entraîne une diminution de prix, le trop-perçu par l'agence doit vous être restitué avant la date de votre départ.

Bon à savoir. Que vous décidiez de résilier le contrat ou d'accepter la modification, si vous estimez avoir subi un important préjudice du fait du changement imposé, vous gardez le droit de réclamer des dommages et intérêts à l'agence, sauf si elle peut invoquer un cas de force majeure (par exem-

ple, des risques d'actes terroristes imposant la suppression d'une étape dans l'itinéraire prévu).

## ► Si le programme change après le départ

- Circuit ou séjour raccourci suite à un problème aérien  
**Responsabilité :** l'agence sauf cas de force majeure. Le vendeur est toujours responsable du bon déroulement du voyage tel que prévu dans le contrat, y compris si la défaillance se situe au niveau d'un intermédiaire comme un transporteur (vers lequel il pourra toujours se retourner), et hors cas de force majeure au sens de la Convention de Montréal. On est donc face à un non-respect des prestations prévues par l'organisateur avec l'obligation pour celui-ci de devoir indemniser ou rembourser le client le cas échéant.

Si vous êtes déjà sur place quand on vous informe d'un changement de programme, votre marge de manœuvre pour contester dépend de l'importance de la modification apportée à votre séjour. Par exemple : les cours de ski prévus dans le cadre de votre séjour à la neige ont été annulés. Dans ce cas, la prestation annulée constitue de façon évidente une part prépondérante des services prévus et représente un pourcentage non négligeable du prix payé.

Si l'agence ne peut pas vous fournir cette prestation, elle doit immédiatement :

- Soit vous proposer des prestations de remplacement, sans surcoût à votre charge (si les nouvelles prestations acceptées sont

de qualité inférieure) ; l'agence doit même vous rembourser la différence de prix dès votre retour) ; - Soit, si l'on ne vous propose pas de solutions de remplacement (ou que vous les refusez pour des motifs valables), vous assurer, sans supplément de prix, un retour vers votre lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

## ► Notre action

Grâce à la capture d'écran de la commande avec le document publicitaire vantant les charmes de l'hôtel Glaros d'Agia Galini, l'association locale a exigé soit l'exécution du contrat sur la base des documents publicitaires, soit l'annulation de la prestation.

Le voyageur ne pouvant garantir la disponibilité d'une chambre aux dates choisies, nos adhérents ont préféré l'annulation.

## Contact

UFC-Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14h30 à 17h30 dans les locaux situés à la base nature, 1 196 boulevard de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. Site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.