## Modèle de lettre : voyage à forfait – annulation du voyage par l’organisateur de voyages pour cause de force majeure avant le départ

**Expéditeur**[Nom]
[Adresse]
[Code postal et localité]
[E-mail]

[Téléphone]

**À** [Nom entreprise de voyages]
Service clientèle
[Adresse]
[Code postal et localité]

[Lieu, date]

**Votre référence : [Numéro de réservation de votre voyage à forfait]**

Chère Madame, Cher Monsieur,

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage à forfait à [destination] portant le numéro de réservation [numéro de réservation], avec départ prévu le [date de départ], pour un montant de [prix du voyage]. J'ai déjà payé un montant de [montant déjà payé] pour ce voyage.

Le [date], vous m’avez informé de l’annulation du voyage pour cause de force majeure. Dans votre courrier, vous indiquez que la raison de l'annulation du voyage est [raison de l'annulation par l’organisateur].

**Choisissez l'une des options suivantes :**

***OPTION 1 : Vous contestez l’invocation de la force majeure et demandez un dédommagement***

Il n’est question de force majeure que quand le voyage à forfait ne peut être exécuté à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables. J’estime que le motif que vous invoquez pour annuler le contrat de voyage ne constitue pas un cas de force majeure [donnez ici les raisons pour lesquelles vous considérez qu’il n’est pas question de circonstances exceptionnelles et inévitables (force majeure) et que le voyage peut bien avoir lieu].

Il découle de l’article 31 de loi relative aux voyages à forfait qu’à défaut de force majeure, j'ai droit non seulement au remboursement intégral du montant payé pour le voyage mais aussi à un dédommagement supplémentaire. J’estime mon préjudice à [montant] étant donné que [motivez ici le montant du dédommagement, en étant raisonnable dans l’estimation de celui-ci]. Exemples de préjudice :

* vous n’avez plus de congés et ne pouvez plus partir 3 semaines en voyage cette année ;
* le voyage réservé doit avoir lieu à la suite d’un événement particulier tel que le mariage, prévu depuis longtemps, de votre fils ou de votre fille ;
* vous devez à nouveau réserver à un prix plus élevé et ne pouvez plus bénéficier des prix inférieurs en dehors de la saison ;
* vous aviez réservé ce voyage avec des amis. Il n’est plus possible de réserver ensemble cette année un voyage vers [pays de destination].

Je vous prie de me verser dans les 14 jours au plus tard le montant du voyage déjà payé de [montant], majoré du dédommagement de [montant], via un virement sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire].

J’espère que nous parviendrons à un accord. Si aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée, je transmettrai mon dossier à l'instance compétente pour le règlement extrajudiciaire des litiges ou j’intenterai une action devant le tribunal compétent.

***OPTION 2 : Vous ne contestez pas la force majeure invoquée – L’organisateur vous propose une alternative (autre voyage, voucher...)***

Je comprends les circonstances exceptionnelles et inévitables que vous invoquez pour annuler le voyage.

J'ai également pris connaissance de votre proposition alternative.

L’alternative proposée me semble équivalente au voyage que j'avais réservé et je peux dès lors l’accepter. Je suppose qu'aucun coût supplémentaire n’est lié à la modification de la réservation. Je vous prie de m’envoyer une confirmation de voyage adaptée. Je compte également sur vous pour m’envoyer les documents de voyage en temps utile avant la nouvelle date de départ.

*OU*

L’alternative ne voyage ne répond pas entièrement aux attentes que j'ai formulées lors de la réservation initiale et j’estime dès lors qu’elle est de valeur inférieure. Je peux éventuellement accepter votre proposition si vous m’octroyer une réduction de prix. Veuillez me communiquer une proposition de réduction de prix le plus rapidement possible.

*OU*

Je ne souhaite pas accepter l’alternative que vous proposez. Selon la loi relative aux voyages à forfait (art. 31-32), je ne suis pas tenu(e) de le faire et j’ai droit au remboursement intégral de tous les montants que j'ai payés pour le voyage à forfait, au plus tard dans les 14 jours. Je vous prie dès lors de rembourser le montant de [montant que vous avez déjà payé pour le voyage] dans les 14 jours au plus tard sur mon compte bancaire [numéro de compte bancaire].

\*\*\*

\*

Sous réserve de tous droits et sans aucune reconnaissance préjudiciable.

Cordialement,

[signature]

Explication : que dit la loi ?

***Extraits de la*** [***loi du 21 novembre 2017***](http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2017/11/21/2017014061/justel) ***relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage***

**Chapitre 2,** [**Sous-section 2.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0017) **- Résiliation par l’organisateur**
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))" \l "http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))) [31](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0018). § 1er. L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait :
  1° si le nombre de personnes inscrites pour le voyage à forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
  a) vingt jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
 b) sept jours avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
 c) quarante-huit heures avant le début du voyage à forfait dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours, ou
 2° s'il est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au voyageur sans retard excessif avant le début du voyage à forfait.
  § 2. Lorsque l'organisateur résilie le contrat de voyage à forfait conformément au paragraphe 1er, il rembourse intégralement le voyageur des paiements effectués pour le voyage à forfait, sans être tenu à un dédommagement supplémentaire.

**Chapitre 2,** [**Sous-section 3.**](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNKR0018) **- Remboursement par l’organisateur**
  [Art.](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))" \l "http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))) [32](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a1.pl?language=fr&la=F&cn=2017112104&table_name=loi&&caller=list&F&fromtab=loi&tri=dd+AS+RANK&rech=1&numero=1&sql=(text+contains+(''))#LNK0019). L'organisateur rembourse au titre de l'article 29 tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom pour le voyage à forfait, le cas échéant diminués des frais de résiliation appropriés.
  L'organisateur procède à tous les remboursements requis en vertu des articles 30 et 31.
  Les remboursements au profit du voyageur sont effectués sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résiliation du contrat de voyage à forfait.