

# Oui, l'Union européenne protège les clients des organisateurs de voyage !

*Votre organisateur de voyages a fait faillite ? L'Union européenne vous protège ! Remboursements en cas d'annulation ou de retard, bagages perdus ... L'Union européenne offre de nombreux droits aux passagers, que vous preniez l'avion, le train, le bateau ou le bus ! Depuis juillet 2018, les voyageurs bénéficient également de la protection d'une nouvelle Directive, adoptée en 2015, concernant les voyages à forfait, qui couvre entre autres les préjudices subis lorsqu'un organisateur de voyages fait faillite, comme c'est aujourd'hui le cas avec la compagnie Thomas Cook. Les passagers dont les vols ont été annulés pourront se voir proposer des vols alternatifs, être remboursés voire recevoir une compensation financière.*



## **L'organisateur de voyages que j'ai utilisé a fait faillite, serai-je remboursé ?**

Grâce à la **Directive européenne** sur les **voyages à forfait** de décembre 2015 (entrée en vigueur le 1er juillet 2018), les organisateurs de voyages sont dans l'obligation de proposer aux **voyageurs de l'Union européenne et de l'Espace économique européen ayant acheté une combinaison de services (transport & hébergement, ou transport & location de voiture, par exemple)** des moyens de transport alternatifs ou, sinon, un remboursement intégral. Ils doivent également fournir une assistance aux voyageurs en couvrant par exemple leurs frais d'hôtel supplémentaires liés aux retards et annulations occasionnés.

En France, c'est l'Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST) qui intervient auprès des clients affectés dès qu'une **agence de voyage** (dans ce cas-ci, **Thomas Cook** France qui a 183 agences) a officiellement déposé son bilan. Une fois que c'est le cas, elle offre une **garantie complète** aux clients de **Thomas Cook** France, c'est-à-dire le remboursement des sommes versées et le rapatriement des clients à destination. Elle pourrait également rapatrier les clients indirects,

c'est-à-dire ceux qui sont passés par les **agences partenaires de Thomas Cook**, en passant des accords avec ces agences.

## **Plus d'informations :**

- [Fiche d'information détaillée sur la protection offerte par l'Union européenne en ce qui concerne les voyages à forfait](#)
- [Droits des passagers de façon générale \(air, rail, autobus, bateau...\)](#)
- [Contacter le centre européen des consommateurs France ; pour les autres pays membres](#)
- [Directive de 2015 sur les voyages à forfait](#)
- [Règlement de 2004 sur les droits des passagers aériens](#)