



FOIRE AUX QUESTIONS

Transposition de la directive 2015/2302 du Parlement et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liés

Le code du tourisme introduit les nouvelles dispositions liées à cette transposition au 1^{er} juillet 2018. L'objectif de cette réforme est de renforcer l'obligation d'information des professionnels vis-à-vis du consommateur et de conférer aux consommateurs des droits nouveaux.

Des nouveautés tenant compte de l'essor de la vente de voyages en ligne apparaissent également telle que « la prestation de voyage liée » (PVL).

Cette FAQ vient en accompagnement de la proposition de contrat de voyage et de sa note explicative qui vous sont proposées.

De cette façon nous espérons répondre aux questions qui pourraient subsister pour une mise en conformité de votre entreprise avec les nouveaux textes.

I. QUELLES SONT LES NOUVELLES DISPOSITIONS QUI ENTRENT EN VIGUEUR ?

La nouvelle réglementation relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées est issue d'une directive européenne qui a été transposée en droit français par trois textes :

- Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2017/12/20/ECOI1727619R/jo/texte>
- Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/12/29/ECOI1727623D/jo/texte>
- Arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036677144&categorieLien=id>

II. QUAND CES DISPOSITIONS SERONT-ELLES APPLICABLES ?

Le nouveau code du tourisme entre en vigueur le 1^{er} juillet 2018 pour les contrats de voyage conclus à compter de cette date.

Les voyages achetés avant mais se déroulant après le 1^{er} juillet restent soumis à l'ancienne législation.

III. DEFINITIONS

QU'EST-CE QU'UN DETAILLANT ?

Au terme de la nouvelle réglementation, le détaillant est un professionnel autre que l'organisateur qui vend des services de voyages élaborés par un autre professionnel, c'est-à-dire une agence de voyages qui ne produit pas elle-même les séjours qu'elle vend.



QU'EST-CE QU'UN ORGANISATEUR ?

Le nouveau code du tourisme désigne comme organisateur le professionnel qui élabore des forfaits touristiques, et ce, qu'il les offre à la vente directement ou par le biais d'un détaillant. Il faut donc comprendre qu'il s'agit d'un tour opérateur qui vend ses séjours en direct ou par le biais d'agences de voyages.

QU'EST-CE QU'UN FORFAIT TOURISTIQUE ?

La notion de forfait est élargie. On entend désormais par forfait touristique la combinaison d'au moins deux services de voyages différents parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicule ou autre service (dont le montant excède 25% du prix total du séjour) dépassant 24 heures ou incluant une nuitée. Il peut s'agir d'/de :

- Un ensemble de prestations vendues à un prix tout compris et « packagées » à l'avance
- Toute prestation vendue sous l'appellation « forfait » ou dénomination similaire
- Le package dynamique ou le voyage sur mesure
- Le forfait « *click-through* » ou l'assemblage de prestations achetées auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage. Ces conditions sont cumulatives.

Conséquence : L'ensemble des obligations prévues par le code du tourisme s'appliquent. Le voyageur en est informé via un formulaire type joint au contrat de voyage (voir tableau en page 4).

Responsabilité : Le détaillant et l'organisateur sont responsables de plein droit de la bonne exécution de l'ensemble des obligations découlant du contrat.

ET LE VOYAGE D'AFFAIRES?

Les services de voyages et les forfaits vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires ne sont plus soumis au code du tourisme.

QU'EST-CE QUI CHANGE POUR LA VENTE DE SERVICE DE VOYAGE SEC?

Le voyageur est bénéficiaire d'une information renforcée sur ses droits, il en est informé via un formulaire type joint au support de vente (voir tableau en page 3).

Responsabilité : Le détaillant et l'organisateur sont responsables de plein droit de la bonne exécution de l'ensemble des obligations découlant du contrat.

L'exception demeure pour la vente de transport sec qui n'est pas soumise à ce niveau de responsabilité. En qualité de mandataire, le détaillant est uniquement tenu de délivrer à l'acheteur un titre efficace assorti des éléments d'information sur la prestation vendue.

QU'EST-CE QU'UNE PRESTATION DE VOYAGE LIEE ?

Une prestation de voyage liée (PVL) est constituée lorsqu'un professionnel a vendu une prestation sèche à l'un de ses clients et favorise l'achat d'une deuxième prestation en vue du même du voyage auprès d'un



autre prestataire, sans communiquer au second prestataire les informations personnelles et coordonnées bancaires de ce client. Elle ne constitue donc pas un forfait si ces achats sont effectués dans les 24h.

Cette catégorie concerne principalement les professionnels qui opèrent sur internet.

Conséquence : Le voyageur est informé de ses droits via un formulaire type joint au contrat de voyage (voir tableau en page 3). La prestation vendue est couverte par la garantie financière du détaillant y compris s'il s'agit d'une prestation de transport sec, uniquement pour la prestation sèche qu'il a vendue.

Responsabilité : Le professionnel initiateur de la PVL n'est responsable que de l'exécution de la prestation qu'il a vendue.

IV. QUELLES NOUVELLES OBLIGATIONS D'INFORMATION POUR LE PROFESSIONNEL ?

1. NOUVEAU FORMULAIRE D'INFORMATION OBLIGATOIRE A REMETTRE AU VOYAGEUR

L'arrêté du 1^{er} mars 2018 contient 9 variantes d'un formulaire qui récapitule les droits du consommateur et qui doit obligatoirement lui être remis préalablement à la vente. Ce formulaire doit être complété avec les informations légales de l'agence de voyage ou TO (celui qui vend) ainsi que du nom des coordonnées de son garant financier.

L'annexe 1 de cet arrêté prévoit les cas de vente de forfaits touristiques et de prestations sèches.

L'annexe 2 vise les cas de prestations de voyage liées.

Liens hypertexte à insérer

Type de produit	Canal de vente	
	Prestation vendue en ligne	Prestation vendue en agence physique
Forfait touristique classique	Annexe 1 - Formulaire A	Annexe 1 - Formulaire B
Forfait à portée de clic conclu dans les 24 heures	Annexe 1 - Formulaire C	N/A
Prestation sèche	Annexe 1 - Formulaire D	Annexe 1 - Formulaire D
La PVL est constituée à l'issue d'une seule prise de contact	Annexe 2 - Formulaire B	N/A
La PVL est constituée en ligne après l'achat ciblé d'une seconde prestations dans les 24 heures suivant l'achat de la première prestation	Formulaire E – annexe 2	N/A
La PVL est constituée en agence physique	N/A	Annexe 2 - Formulaire C

NB : Ne sont pas repris dans ce tableau les formulaires A et D de l'Annexe 2 prévus par le législateur car ils concernent uniquement les transporteurs qui favorisent la vente de services de voyages supplémentaires sur leur site.



2. L'INFORMATION PRECONTRACTUELLE EST -ELLE RENFORCEE ?

La nouvelle réglementation vient alourdir l'obligation d'information des agents de voyages avant la vente (art R211-4). En plus des informations qui étaient déjà à transmettre au client final, elle impose désormais une personnalisation de l'offre et notamment d'informer le voyageur d'/de :

- Les modalités de paiement (acompte, calendrier, solde, garantie financière à fournir par le client)
- Des lieux, dates et heures de départ et de retour ou s'ils ne sont pas connus à l'avance, des horaires approximatifs.
- De la langue parlée lors des visites et excursions
- Du fait de savoir si le séjour est de manière générale adapté ou non à une personne à mobilité réduite
- La dénomination sociale, l'adresse géographique, les coordonnées téléphoniques et électroniques de l'agence de voyage mais également de l'organisateur.
- Le prix total TTC et l'information sur tous les frais, redevances et autres coûts supplémentaires que le voyageur peut avoir à supporter à destination. Si cette information n'a pas été délivrée au client préalablement à la conclusion du contrat, le professionnel devra les prendre en charge.
- Une information d'ordre générale concernant les conditions applicables en matière de formalités administratives et sanitaires est désormais requise. Le décret précise cependant que la durée approximative d'obtention des visas doit être précisée au voyageur.
- L'information précontractuelle doit être délivrée au voyageur sur un support durable¹
- Le voyageur doit se voir délivrer le formulaire type d'information adéquat parmi ceux prévus à l'arrêté du 1^{er} mars 2018. Le formulaire à délivrer varie selon que le professionnel vende une prestation sèche (hors aérien sec), une prestation de voyage liée ou un voyage à forfait.

3. L'INFORMATION CONTRACTUELLE CHANGE-T -ELLE ?

De nouvelles informations doivent également obligatoirement être insérées dans le contrat de voyage. Elles peuvent trouver leur place dans le contrat de voyage et/ou les conditions de vente.

Mentions personnalisées à faire figurer dans le contrat de voyage :

- Indiquer l'adresse électronique du représentant local ou à défaut, un point de contact pour que le client puisse demander une aide à destination en cas de difficulté rencontrée à destination)
- Mineur non accompagné : les informations permettant d'établir le contact direct avec le mineur ou avec une personne responsable du mineur sur le lieu du séjour

➤ ¹ On entend par support durable « tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ».

Le papier est ainsi considéré comme un support durable. Il en va de même pour un courriel ou un fichier pdf joint à un email.

Au contraire, un lien hypertexte (joint à un email ou présent sur un site internet) n'est pas considéré comme un support durable car le professionnel a la possibilité de modifier le contenu de l'hyperlien à sa convenance.

NB : Des documents contractuels qui n'auraient pas été transmis au voyageur sur un support durable ne lui seront pas opposables.

Exemple : Un client ayant annulé sa réservation qui n'aurait pas reçu ses conditions de vente sur un support durable pourrait soulever leur inopposabilité pour demander à ne pas se voir appliquer le barème d'annulation qu'il contient.



Mentions génériques qu'il est possible d'insérer dans les conditions de vente :

- Nom et coordonnées du garant financier
- Mention indiquant que l'organisateur et le détaillant sont responsables de plein droit de la bonne exécution de tous les services de voyage et tenus d'apporter une aide au voyageur en cas de difficulté
- Mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constaterait durant son séjour
- Informations sur les procédures de règlement amiable des litiges : La Médiation du tourisme et de voyage
www.mtv.travel
- Information sur la plateforme de règlement en ligne des litiges :
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>
- Remboursement des taxes d'aéroport remboursables des vols non consommés

4. CERTAINES OBLIGATIONS SONT-ELLES SUPPRIMEES ?

Certaines informations obligatoires jusqu'à présent n'ont pas été reprises dans le nouveau code du tourisme.

- Il n'est plus obligatoire de faire figurer dans les conditions de vente les articles R211-3 à R211-12 du code du tourisme.

V. CES NOUVELLES OBLIGATIONS DOIVENT-ELLES ETRE PRESENTEES AU VOYAGEUR DANS UN SEUL ET MEME DOCUMENT ?

Par soucis de concision, APST/EdV/SETO ont fait le choix de vous présenter le nouveau contrat de voyage sous un seul et même document. Comme précédemment, il est tout à fait possible de remplir votre obligation d'information par le biais de plusieurs documents remis au client (fiche produit, bon de commande, conditions particulières de vente, carnet de voyage, devis etc...). Il faut cependant que toutes les mentions visées aux articles R211-4 et R211-6 figurent par écrit (support durable) et aient un caractère contractuel.

VI. QUELLE POLITIQUE EN MATIERE DE FRAIS D'ANNULATION ?

La nouvelle réglementation prévoit que le contrat de voyage peut prévoir :

- Soit une grille de frais de résolution raisonnables, calculés en fonction de la date de la résolution (par rapport à la date de début du voyage ou du séjour), des économies de coûts procurées par la résolution et des revenus escomptés par la remise à disposition du ou des services de voyage.
- Soit les frais de résolution réels, correspondant au prix du voyage dont sont retirés les économies de coûts et les revenus réalisés du fait de la remise à disposition des services de voyage.

(Voir *vadémécum relatif aux frais d'annulation sur le sujet*) ([Insérer hyperlien](#))

VII. QUID DES FRAIS DE CESSION ?

Au terme de la nouvelle réglementation, le Voyageur peut doit pouvoir annuler son voyage jusqu'à 7 jours du départ avec frais. Il n'est désormais possible de ne facturer que les frais réels supportés en cas de cession du séjour.



En pratique, et compte tenu des nombreuses variables qui entourent une cession (vol sec, vol régulier, billet émis, billet non émis, modalités de réservation de la chambre d'hôtel, etc...), il n'est pas possible d'informer le voyageur par le biais d'un barème standard. L'information des frais de cession doit donc être communiquée au client au moment de sa demande. Il est conseillé de prévenir le voyageur que ces frais sont amenés à évoluer en fonction de la date de la cession avant le départ.

VIII. QUELLES SONT LES NOUVELLES OBLIGATIONS PESANT SUR LES PROFESSIONNELS ?

Le nouveau code du tourisme dicte au professionnel le comportement à adopter dans certaines situations, avant, pendant et après le séjour. Certaines dispositions sont favorables au professionnel, d'autres lui sont défavorables, d'autres enfin ne font qu'explicitier des obligations préexistantes.

• Avant départ :

- Le prix du séjour peut toujours être révisé dans les mêmes conditions mais le délai maximum d'information du client est ramené de 30 à 20 jours du départ.
NB : Le contrat de voyage doit toujours prévoir expressément cette possibilité, et ce, à la hausse comme à la baisse.

Désormais, une hausse tarifaire ne peut être imposée au client que si elle n'excède pas 8% du prix total du séjour. Il n'existait jusqu'à présent pas de montant précis pour caractériser une hausse significative du prix du séjour. Au-delà, le voyageur devra se voir proposer le choix entre l'acceptation de la modification et l'annulation sans frais.

- La possibilité d'annuler un séjour faute de participant devient dégressive. Elle est fonction de la durée du séjour. Les délais d'information sont les suivants :
 - 20 jours avant le départ si celui-ci dépasse 6 jours
 - 7 jours avant le début du voyage si sa durée est comprise entre 2 et 6 jours
 - 48 heures avant le début du voyage si la durée du séjour est inférieure à 2 jours (Contre 21 jours dans la loi actuelle)
- Le professionnel a désormais explicitement le droit de modifier unilatéralement un élément du contrat de voyage si cette modification est mineure. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de proposer au client final le choix entre l'annulation du séjour et l'acceptation de la modification.
Exemple : Changement d'un hôtel par un autre hôtel de catégorie équivalente et situé à proximité du premier dans le cadre d'un circuit.
- Quand un professionnel modifie un élément essentiel du contrat avant départ et que le voyageur décide d'annuler son séjour, il doit désormais être remboursé sous 14 jours maximum.
- Les nouvelles dispositions du code du tourisme prévoient expressément que le professionnel est responsable des erreurs techniques commises lors de la procédure de réservation.
Exemple : Sauf prix dérisoire, le professionnel ne peut s'exonérer de sa responsabilité en cas

FOIRE AUX QUESTIONS

Transposition de la directive 2015/2302 du Parlement et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liés

déroulement ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Le client final obtient alors le remboursement intégral du prix du séjour mais ne peut prétendre à des dommages et intérêts.

Exemple : Evènement climatique rendant impossible ou perturbant considérablement le déroulement d'un séjour dans une région déterminée.

NB : Il est recommandé de préciser dans les conditions de vente que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

- **Pendant le séjour :**

- L'organisateur du séjour a l'obligation de remédier à toute non-conformité intervenant pendant le séjour sans supplément de prix si la qualité des prestations est supérieure, et en prenant en charge le différentiel si la qualité est inférieure, sauf si cela entraîne pour lui des coûts disproportionnés. Dans ce cas, il est tenu d'accorder au voyageur une réduction de prix appropriée. L'indemnisation sera donc en corrélation avec le prix de la prestation non réalisée. Le voyageur n'est en droit de refuser les prestations de substitution qui lui sont proposées que si celles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu au contrat ou si la réduction de prix n'est pas appropriée. Si le professionnel ne remédie pas à la non-conformité, le passager peut y remédier lui-même et demander le remboursement des frais avancés au professionnel.
- Le nouveau code du tourisme vient expliciter l'obligation de prise en charge des voyageurs en cas de retour rendu impossible du fait de circonstances exceptionnelles. Cette obligation est limitée à 3 nuitées après la date de retour prévu (sans limitation pour femmes enceintes, mineurs non accompagnés ou personnes nécessitant une assistance médicale).

- **Après le séjour :**

- La responsabilité de plein droit pesant sur le détaillant du séjour est étendue à l'organisateur. En cas de contentieux, le voyageur peut donc choisir d'assigner sur le fondement des dispositions du code du tourisme l'agence de voyage, le tour opérateur où les deux.
- Le nouveau code du tourisme ramène le délai de prescription du voyageur pour effectuer une réclamation à 2 ans.
- Il est désormais possible pour un professionnel de limiter sa responsabilité à trois fois le prix du voyage, sauf en ce qui concerne les dommages corporels.

IX. EST-IL NECESSAIRE DE MODIFIER LE PROCESSUS DE TRAVAIL AVEC SES PARTENAIRES (AGENCES DE VOYAGE, TOURS OPERATEURS) ?

Par ailleurs, La nouvelle réglementation prévoit une responsabilité conjointe du détaillant et de l'organisateur du voyage. Afin de fluidifier la gestion d'éventuels litiges futurs, il est conseillé de définir au sein du contrat de partenariat liant les deux parties la responsabilité de chacun dans la vente et l'exécution du voyage.



FOIRE AUX QUESTIONS

Transposition de la directive 2015/2302 du Parlement et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liés

LES ENTREPRISES
DU VOYAGE

X. Y-A-T-IL DES SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES DISPOSITIONS DU NOUVEAU CODE DU TOURISME ?

Le non-respect de ces nouvelles obligations ne sera pas sanctionné plus durement que par le passé. La DGCCRF conserve comme précédemment la possibilité de prononcer une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3000€ pour une personne physique et 15 000€ pour une personne morale en cas de manquement aux dispositions du code du tourisme.

Il convient cependant de garder à l'esprit que la non-conformité d'une entreprise avec ces nouvelles dispositions générera nécessairement un contentieux client important et difficile à défendre devant les juridictions. L'enjeu principal d'une mise en conformité de votre entreprise est donc la prévention de contentieux futurs.

XI. QUELLES MODIFICATIONS CONCERNANT LA GARANTIE FINANCIERE?

Comme sous l'empire de la loi antérieure, la garantie financière reste affectée au remboursement des fonds reçus au titre des forfaits touristiques et au titre des prestations de voyages qui ne portent pas uniquement sur le transport. Les obligations déclaratives restent à ces titres inchangées.

Il existe cependant une nouvelle spécificité : les prestations de transport vendues dans le cadre d'une prestation de voyage liée doivent être déclarées. Dès lors la prestation sèche concerne une prestation de transport, la garantie pour un client ayant acheté une PVL doit inclure le rapatriement.

S'agissant du contenu de la garantie, celle-ci doit toujours être suffisante et couvrir le remboursement du séjour ou, avec l'accord du voyageur, l'achat d'une prestation similaire.

S'agissant du champ d'application territorial de la garantie financière, la directive européenne voyage à forfait prévoit une reconnaissance mutuelle des régimes de protection contre l'insolvabilité. Il est donc possible d'exercer son activité dans l'ensemble des pays membres de l'Union européenne sans devoir souscrire à un tel dispositif dans un autre Etat.

Les professionnels installés en dehors de l'Union européenne sont quant à eux tenus de souscrire une garantie financière répondant aux critères européens.