

CODE DU TOURISME 2018

VENTE VOYAGES, SEJOURS et PRESTATIONS de VOYAGE

Evolutions du Code du tourisme applicables à compter du 1^{er} juillet 2018

Evolution du CODE du TOURISME au 1^{er} juillet 2018

Les textes officiels

>> **DIRECTIVE UE 2015/2302** du 25 novembre 2015,
transposée en France par :

>> **ORDONNANCE 2017-1717** du 20 décembre 2017
portant transposition de la directive (UE) 2015/2302

>> **DECRET 2017-1871** du 29 décembre 2017 pris pour
l'application de l'ordonnance 2017-1717.

>> **ARRÊTÉ du 1er mars 2018** fixant le modèle de formulaire
d'information pour la vente de voyages et séjours

Les dispositions de l'ordonnance entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2018.

Les contrats conclus avant cette date demeurent soumis à l'ancienne loi.

OBJECTIFS NOUVELLE LOI :

- Améliorer le fonctionnement du marché du tourisme ;
- Élever le niveau de protection des consommateurs ;
- Mieux appréhender les réservations en lignes.

1- Champ d'application

L.211-1.I

Art. L. 211-1.-I :

L'ordonnance 2017-1717 s'applique à « toutes personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale :

*** des forfaits touristiques ;**

*** des services de voyage portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes.**

*** Elle s'applique également aux professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat *de prestations de voyage liées*»**

1- Champ d'application

L.211-2.I et Considérant 18 D. UE

Constitue UN SERVICE DE VOYAGE =

- le transport de passagers ;
- l'hébergement non résidentiel (< à 3 mois) ;
- la location de véhicules terrestres à moteur ;
- tout autre service touristique.

« **Tout autre service touristique** » = visite d'un musée, l'accès à un concert, à une manifestation sportive, des forfaits de remontées mécaniques, la location de matériel de ski, des soins en spa, etc.

Rappel : services de voyage non produits par le vendeur

1- Champ d'application

L.211-2.II et R.211-1-1

Constitue UN FORFAIT TOURISTIQUE =

- combinaison d'au moins 2 services de voyage
- dépassant 24H ou incluant une nuitée
- vendus à un prix tout compris ou à même point vente.

Et en plus, que les 2 services minimum de voyage soient :

- * **1 Hébergement + 1 transport (ou 1 location véhicule)**
- ou * **1 Hébergement (ou transport ou location véhicule)**
- + **1 service touristique d'une valeur supérieure à 25 % du montant total du forfait OU annoncé comme une caractéristique essentielle du forfait.**

1- Champ d'application

L.211-2.II , R.211-1-1 et considérant 17 D. UE

Constitue donc UN FORFAIT TOURISTIQUE =
minimum 2 services de voyage combinés, + de 24H, vendus tout compris.

Et si l'un des 2 services de voyage est un service touristique :

- + 25 % montant total,
- ou annoncé comme une caractéristique essentielle.

ATTENTION :

- pour un forfait, le service touristique peut-être produit ou non en interne, mais il doit être acheté par le voyageur **avant** le début de l'exécution du forfait ;
- les repas et accès aux équipements de l'hébergement (piscine, spa, tennis...) **sont considérés inclus dans l'hébergement** (selon directive EU).

1- Champ d'application

L.211-2.III

Constitue UNE PRESTATION DE VOYAGE LIÉE =

des services de voyage achetés en même temps (ou à moins de 24H d'écart) par le voyageur.

- *combinaison d'au moins 2 types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances,*
- *dépassant 24H ou incluant une nuitée,*
- *mais ne constituant pas un forfait parce qu'entraînant la conclusion de contrats séparés avec différents prestataires si ceux-ci ont été facilités par un même vendeur.*

Achats d'un simple "clic" sur des sites internet ou à un point de vente.

1- Champ d'application

Ordonnance 2017-1717

Si vente de Services de voyage, de Forfaits touristiques ou de Prestations de voyage liées, **ALORS :**

soumis aux dispositions de l'ordonnance 2017-1717.

- * Immatriculation tourisme obligatoire ;
- * Respect de nouvelles règles pour l'information et la vente ;
- * Octroie de nouveaux droits aux voyageurs ou vacanciers.

1- Champ d'application

En résumé, pour vendeurs de SEJOURS ou VOYAGES :

1- Hébergement + Transport = FORFAIT

FORFAIT >> soumis à ordonnance.

2- Hébergement (avec/sans repas) = non FORFAIT, mais Service de Voyages

. donc si hébergement géré par vendeur >> non soumis à ordonnance.

. mais si hébergement pas géré par vendeur >> soumis à ordonnance.

Idem pour Transport seul.

3- Hébergement + animation ou circuit touristique + 25% prix total

= FORFAIT >> soumis à ordonnance.

...sauf si l'animation est proposée sous forme d'option et vendue après l'arrivée du vacancier.

4- Hébergement + animation - 25% prix total

= non FORFAIT, mais Service de Voyages

. donc si animation produite par vendeur >> non soumis à ordonnance.

. mais si animation pas produite par vendeur >> soumis à ordonnance.

1- Champ d'application

L.211-1. II, III, IV, V

Les exclusions du champ d'application prévues par l'ordonnance :

- Les organismes locaux qui facilitent l'accueil des touristes ;
- Les personnes qui n'effectuent que la vente de bons ou coffrets ;
- Les personnes qui délivrent des titres de transport seuls pour le compte de transporteurs de voyageurs ;
- Les personnes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyages liées qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif ET pour un groupe limité de voyageurs uniquement.

Occasionnel et groupe limité ? A voir au cas par cas...

1- Champ d'application

Les exclusions du champ d'application que l'on peut déduire :

- Les hébergeurs qui ne vendent que leurs propres équipements et leurs animations produites en interne.
- Les Comités d'entreprise (ou CSE) qui n'ont pas d'activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et qui agissent comme intermédiaire transparent (revente de séjours ou voyages achetés à des professionnels sans en retirer aucune rémunération).
- Les Accueils Collectifs de Mineurs (ACM) sans but lucratif disposant d'un agrément et les personnes morales de droit public qui organisent des ACM sur le territoire national.
(information communiquée par le Ministre de l'Education nationale le 15 mai 2018 à l'Assemblée Nationale et en cours de transposition dans la loi).

Si soumis aux dispositions de l'ordonnance 2017-1717, ALORS :

- Aucun changement concernant l'immatriculation tourisme

Avoir une assurance RC Professionnelle

Avoir une garantie financière

S'immatriculer auprès d'Atout-France

Mais des nouvelles règles qui s'imposent ensuite.

2- Information précontractuelle

L.211-8, 9 et R.211-3, 4

Préalablement à la conclusion du contrat d'un forfait touristique ou d'un service de voyage, le vendeur doit indiquer très clairement toutes les caractéristiques du voyage ou du séjour.

Il s'agit des informations précontractuelles qui doivent figurer sur les documents de présentation du voyage ou du séjour, et qui ne peuvent à priori pas être modifiées ensuite.

Cette information précontractuelle est déjà obligatoire dans la loi actuelle, mais elle est renforcée et précisée.

2- Information précontractuelle

L.211-8, 9 et R.211-3, 4

Nom, adresse et téléphone de l'organisateur et du détaillant, avec en plus :

- * L'itinéraire, les dates, le nombre de nuitées comprises...
- * Les catégories de transport, les escales ou correspondances et leur durée... les horaires approximatifs de départ et de retour...
- * La qualité des hébergements et leur classement,
- * Les repas fournis,
- * Les visites ou autres services compris dans le prix et si ceux-ci seront fournis en tant que membre d'un groupe (taille de celui-ci),
- * La langue dans laquelle les visites seront proposées...
- * Indiquer si le voyage est adapté aux personnes à mobilité réduite et indiquer où le voyageur peut s'adresser pour savoir si voyage adapté aux besoins spécifiques du voyageur,

2- Information précontractuelle

L.211-8, 9 et R.211-3, 4

(suite) :

- * Le prix total incluant toutes taxes, frais ou redevance...
ou indication du type de coût additionnels à supporter,
- * Les modalités d'acompte et de paiement du solde....
- * La taille minimale du groupe permettant la réalisation du voyage et la date limite d'annulation si nombre mini non atteint,
- * Les formalités douanières y compris la durée approximative d'obtention des visas, les formalités sanitaires...
- * Une mention indiquant que le voyageur peut annuler son contrat à tout moment avant le début du voyage moyennant des frais d'annulation,
- * Les informations sur les assurances incluses ou facultatives,

L'information préalable engage le vendeur !

3- Le contrat de vente

L.211-10 et R.211-6

Devra reprendre et préciser tous points indiqués dans l'information précontractuelle....

Avec en plus :

- * Les exigences du voyageur acceptées par l'organisateur,
- * Une mention indiquant que le vendeur est responsable de la bonne exécution de tous les services voyage inclus et qu'il est tenu d'apporter une aide au voyageur si celui-ci est en difficulté,
- * Nom et adresse du garant financier ainsi que les mentions obligatoires,
- * Nom, adresse et téléphone du représentant local de l'organisateur pour que le voyageur puisse contacter rapidement si besoin le vendeur,
- * Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité constatée lors du voyage,

3- Le contrat de vente

L.211-10 et R.211-6, 8

(suite)

- * Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent, sont hébergés, les informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur,
- * Des informations sur les procédures de traitement des plaintes et les coordonnées du médiateur dont relève le professionnel,
- * Des informations sur le droit du voyageur à céder son contrat,
- * Le cas échéant, les modalités précises de révision des prix tant à la hausse qu'à la baisse.

3- Le contrat de vente

L.211-12 et R.211- 8

- * **LES PRIX** prévus au contrat ne sont pas révisables
sauf si le contrat le prévoit expressément.

Prix révisables à la hausse et à la baisse.

Prix révisables uniquement pour des variations concernant :

- le coût des transports liés au coût des carburants ;
- les taxes aéroportuaires, portuaires, touristiques ;
- les taux de change en rapport avec le contrat.

Avec nécessité d'indiquer dans le contrat la part du prix sur laquelle pourrait s'appliquer une variation du prix.

3- Le contrat de vente

L.211-12 et R.211- 9

* **LES PRIX** ne peuvent plus être modifiés après **J – 20**
(actuellement on est à J – 30).

Et si les coûts s'avèrent supérieurs de **+ de 8 %** au prix initial, le
voyageur peut annuler sans frais
(actuellement si augmentation > 10 %).

3- Le contrat de vente

L.211-11 et R.211- 7

* CESSION de CONTRAT :

Tout voyageur conserve le droit de céder son contrat à un autre voyageur moyennant des frais raisonnables et réels.

Sauf stipulation plus favorable : cession minimum 7 jours avant.

Frais raisonnables = coût réels de la cession (ne peuvent être supérieurs au coût supporté par l'organisateur ou le vendeur).

Le vendeur doit apporter la preuve des frais supplémentaires occasionnés.

3- Le contrat de vente

L.211-14.-I

* RESOLUTION (annulation) du contrat.

1- du fait du voyageur :

Toujours possible si prévu au contrat.

Avec frais de résolution appropriés et justifiables.

Frais de résolution standard raisonnables.

Calculés selon date de résolution et des économies escomptées.

Ils devront donc correspondre au préjudice réel subit par le vendeur.

Vendeur qui devra à la demande du voyageur, justifier du montant de ses frais de résolution...

3- Le contrat de vente

L.211-14.-II

* RESOLUTION (annulation) du contrat.

1- du fait du voyageur :

ATTENTION, NOUVEAU DROIT DU VOYAGEUR

« Le voyageur a le droit de résoudre son contrat sans frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport vers le lieu de destination ».

Interprétation difficile et excessive (?)

3- Le contrat de vente

L.211-14.-III

* RESOLUTION (annulation) du contrat.

2- du fait de l'organisateur ou du vendeur

+ Si nombre d'inscrits inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat, annulation possible du vendeur à condition de le faire, au plus tard :

- 20 jours avant le début si le voyage > 6 jours ;
- 7 jours avant début si voyage de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant début si voyage < 2 jours.

3- Le contrat de vente

L.211-14.-III et R.211-10

* RESOLUTION (annulation) du contrat.

2- du fait de l'organisateur ou du vendeur

+ Si nombre d'inscrits inférieur au nombre minimal ;

+ Si circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent l'organisateur d'exécuter le contrat.

Si résolution autre cas = indemnisation supplémentaire du voyageur au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si annulation de son fait à la même date...

4- Responsabilité professionnelle

L.211-16.-I

► **Le vendeur est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus dans le contrat, indépendamment du fait que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.**

De plein droit = automatiquement. Au professionnel ensuite d'apporter la preuve que le dommage est imputable, soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

.... Responsabilité non prévue par Directive UE !

4- Responsabilité professionnelle

L.211-16.-III à VI et L.211-17

► **Non-conformité = dédommagement**

Si un service de voyage du contrat non conforme, ALORS :

- l'organisateur doit y remédier (sauf si impossible) ;
- si non remédié dans délai raisonnable fixé par le voyageur, le voyageur peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement ;
- l'organisateur doit proposer, sans supplément, d'autres prestations appropriées et octroyer, si justifiée, une réduction de prix appropriée ;
- si non-conformité importante non résolue par organisateur, le voyageur peut résoudre sans frais, demander une réduction de prix et éventuellement des dommages et intérêts...

4- Responsabilité professionnelle

L.211-16.-VII et VIII

► **Prise en charge des voyageurs**

Si impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables d'assurer le retour des voyageurs comme prévu,

ALORS :

- prise en charge par le vendeur des coûts d'hébergement pour 3 nuits maximum,
- prise en charge par le vendeur des coûts d'hébergement sans limite pour les personnes à mobilité réduite, leurs accompagnants, les femmes enceintes et les mineurs non accompagnés (si informations communiquées au vendeur au moins 48H00 avant début du contrat).

4- Responsabilité professionnelle

L.211-17-2

▶ Le vendeur est responsable de toute erreur due à des défauts techniques de réservation

- * Y compris si le professionnel a accepté d'organiser la réservation pour le compte d'un autre fournisseur ;
- * Sauf si les erreurs sont imputables au voyageur ou causés par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

5- droit d'exercer

L.211-18

* Toute personne physique ou morale qui élabore et vend ou offre à la vente dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, doit être **IMMATRICULÉE au Registre Atout-France** :

>> Justifier d'une Garantie financière suffisante ;

>> Justifier d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

EXCEPTION : les organismes sans but lucratif, appartenant à une Fédération ou Union déclarée s'en portant garantes à la condition que ces dernières justifient d'une Garantie financière et d'une assurance RCP. Mais cela n'exonère pas ces associations de respecter les autres dispositions de l'ordonnance.

6- Formulaire à transmettre

Arrêté du 1^{er} mars 2018

Outre les informations obligatoires (contenues dans info-précontractuelle et contrat de vente), **les vendeurs doivent transmettre aux voyageurs un résumé de leurs droits :**

Annexe 1 de l'arrêté pour les forfaits ou services de voyage
Partie A, B, C ou D selon les cas

Annexe 2 de l'arrêté pour les prestations de voyage liées
Partie A, B, C, D ou E selon les cas

Bien que sérieuses et vérifiées, les indications apportées aujourd'hui ne constituent en rien la doctrine de la loi.

Nous vous invitons à lire précisément les différents textes de loi et à suivre les éventuelles jurisprudences qui pourraient intervenir dans les prochaines années.



Le tourisme
au service des hommes et des territoires

www.unat.asso.fr