



FRAIS D'ANNULATION VADEMECUM

Comment répondre aux exigences du nouveau CODE du TOURISME

C'est quoi le nouveau CODE du TOURISME

Vous connaissez le Code du Tourisme (CdT) actuel, une compilation des textes juridiques couvrant l'ensemble des activités des entreprises touristiques en France, y compris les règles applicables aux voyages organisés et notamment les FORFAITS. Avec la [Directive européenne](#) sur les Voyages à Forfait du 25.11.2015 une partie de la législation nous concernant a évolué et sa transposition en droit français a modifié le Code du Tourisme par trois nouveaux textes :

- L'ordonnance du 21.12.2017 : les nouveaux [articles « L »](#) du Code du Tourisme
- Le Décret du 31.12.2017 : les nouveaux [articles « R »](#) du Code du Tourisme
- L'annexe du 7.3.2018 : les nouveaux [formulaire d'information standard](#)

C'est quoi un VADEMECUM ?

Il s'agit d'un manuel que l'on garde avec soi pour le consulter, une sorte d'aide-mémoire qui s'adresse aux Dirigeants et à toutes les équipes concernées dans les entreprises touristiques en France.

Les ANNULATIONS dans le nouveau Code du Tourisme

Le nouveau Code du Tourisme énonce des dispositions précises s'appliquant aux différents cas liés à un client qui souhaite procéder à une annulation (dans le texte « résolution ») : annulation avant le départ (avec ou sans frais), annulation sur place (avec ou sans frais, voire indemnisation), ainsi que la cession du contrat.

Seront abordés dans ce vadémécum les dispositions relatives aux **frais d'annulations appliqués aux clients qui annulent leur voyage avant le départ**.

Voici le texte du nouveau Code du Tourisme qui s'appliquera à toute réservation à compter du 1 juillet 2018 et sa notion des « *frais de résolution appropriés et justifiables* ».

« Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de



voyage concernés. En l'absence de frais de résolution standard, le montant des frais de résolution correspond au prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. A la demande du voyageur, le vendeur justifie le montant des frais de résolution. » (Art. L.214-I)

En clair : en mettant en œuvre les nouvelles dispositions de l'article L.214-I, les professionnels peuvent **choisir entre deux régimes** qu'ils vont appliquer aux annulations avant le départ :

- soit une application des frais réels « au cas par cas » (avec possibilité pour le client de demander les justificatifs correspondants)
- soit application d'un barème forfaitaire (sans justificatifs à fournir au cas par cas au client, mais en justifiant le barème lui-même par des données statistiques, le cas échéant, dans le cas d'un contrôle par la DGCCRF et/ou des contentieux juridiques) établissant des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction :
 - ✓ de la date de résiliation du contrat avant le début du forfait ;
 - ✓ des économies de coûts et,
 - ✓ des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés.

Dans les deux cas, les frais d'annulation doivent être établis sur une base qui est propre à chaque professionnel et son produit vendu. Alors il ne peut pas exister un quelconque « barème générique » pour notre secteur d'activité. Chaque détaillant/organisateur d'un voyage doit élaborer selon sa propre réalité son dispositif de « frais de résolution approprié et justifiables ».

Ce vademecum vous propose des éléments à prendre en compte pour les deux cas.

Cas 1 : Votre « barème standard »

Pour appliquer un barème standard de frais d'annulation, vous devez impérativement prendre en compte des **éléments spécifiques et observable pour votre propre production**, à savoir :

- Des éléments liés à la nature du produit, notamment
 - ✓ Produit intégré / sous-traité
 - ✓ Produit standardisé / sur-mesure
- Des éléments liés à la demande du produit, notamment
 - ✓ Le cycle réservations
 - ✓ Le cycle des paiements
 - ✓ Le cycle des annulations
 - ✓ Le cycle des reventes réalisées pour des prestations préalablement annulées
- Des éléments d'ordre économique, notamment



- ✓ Les frais engagés par le professionnel en amont de la réservation du séjour : dépenses marketing / force commerciale / frais d'acquisition du client / travail administratif lors de la réservation ;
- ✓ Coûts fixes : coûts non recouvrables par le professionnel (ex : billet émis, nuitée d'hôtel non remboursable, nb d'annulations de participants dans un groupe...) / conditions d'engagement avec les prestataires / frais de distribution ;
- ✓ Coûts variables : certains coûts initialement escomptés n'ont pas lieu d'être en cas d'annulation (ex : carnet de voyage, frais de restauration...) ; certains tarifs sont fonction du nombre de participants ;
- ✓ Recettes en cas d'éventuelle revente : élément qui sera plus ou moins évident selon la date d'annulation et la spécificité du produit.

Pour la construction de votre « barème standard des frais d'annulation » nous tenons à vous indiquer quelques **points de vigilance** :

- Edictez des barèmes standards-type en fonction de produits et analysez si tous se ressemblent ; il ne s'agit pas d'arriver forcément sur un « barème général » couvrant toute votre production !
- Tenez compte de la réalité des différents cycles de la demande (réservation, règlement, annulation, revente), si possible sur deux années.
- Tenez compte de la réalité économique intrinsèque de votre production : auditez les engagements avec vos fournisseurs / prestataires, notamment en matière de pénalités d'annulation (ex : compagnies aériennes, réceptifs...), si possible sur deux années.
- Vous pouvez définir un barème de frais d'annulations qui ne vous est pas favorable, mais vous ne pouvez aucunement établir un barème volontairement défavorable pour vos clients !
- Ayez une cohérence entre le barème d'annulation et le calendrier de versement du prix !
- Corréliez les paliers de votre barème et le versement du solde de manière à disposer de la trésorerie !
- Restez raisonnable dans le niveau de % des pénalités afin d'éviter l'effet « boomerang » en cas d'application de la réciprocité si l'annulation s'effectue par le professionnel !
- Définissez une méthodologie et des outils pour l'élaboration du ou des barèmes !
- Regardez le taux de couverture de vos clients contre les frais d'annulation (assurances/cartes bancaires) !
- Soumettez votre nouveau barème avec votre assureur afin d'être coté, puis adaptez vos prix d'assurance en conséquence !



EXEMPLE : L'élaboration d'un barème standard avec 3 périodes structurantes

Nota bene : Ce tableau n'est donné qu'à titre d'exemple et d'illustration

| | |
|---|--|
| 1 ^{er} palier => de la réservation à (J-xx) | <ul style="list-style-type: none">✓ % minimum de frais d'annulation qui couvrent les frais fixes (y compris le travail déjà effectué par les équipes)✓ Auxquels s'ajouteraient les engagements économiques subis en fonction de la nature de l'activité (prix du vol si billet émis, hôtel...). |
| Paliers intermédiaires, par exemple entre 2 et 3 => de (J-xx) à (J-yy) / (J-zz) | ✓ Paliers qui varient notamment selon la possibilité de revente du voyage (pour une catégorie spécifique de produit) et les frais à payer en cas d'annulation. |
| Dernier palier => de (J-yy) / (J-zz) à J | ✓ Prévoir le % maximum pour toute annulation très proche du départ, sachant que les 100% ne peuvent être affichés que dans les cas clairement identifiés. |

Conclusion : Au global, il est dans votre intérêt de présenter un barème standard ; vous devez alors :

- ✓ Construire votre barème en fonction de la demande observée et la réalité économique intrinsèque.
- ✓ Etablir un barème défendable en cas de contrôle DGCCRF et/ou d'un contentieux juridique.
- ✓ Soumettre votre barème à votre assureur.

Cas 2 : Vos conditions d'annulation « au frais réels »

Même si vous optez pour des barèmes standards comme présenté ci-dessus, il se peut que vous souhaitiez conserver la possibilité de fixer des frais d'annulation aux frais réels et de les justifier (sur demande) auprès de votre client.

Cette option peut être intéressante pour des produits complexes où vous savez que vous devrez supporter 100% de frais. Dans ce cas il convient d'ajouter sa rémunération.

Pour ce type de produits très spécifiques, par mesure de prudence, vous avez intérêt à conserver cette option « aux frais réels » et d'être clair avec votre client au moment où celui-ci s'inscrit.

Vous devez alors afficher dans les conditions générales de vente une précision stipulant que pour certains produits, il pourra être appliqué des conditions d'annulation au frais réels.



Et à ne pas oublier...»

Le régime des frais d'annulation applicable à un produit proposé au client doit faire partie des **informations** précontractuelles (Art. R. 211-4.7) et doit figurer dans le bulletin d'inscription ou les conditions de vente que vous devez donner à votre client avant la signature d'un contrat (Art. L. 211-8).

En cas d'annulation, vous devez **rembourser** tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat (Art. R. 211-10).

Pour toutes vos questions juridiques :

Guillaume Beurdeley | 01.44.01.99.15

Email : g.beurdeley@entreprisesduvoyage.org