



## Éléments d'accompagnement du projet de contrat de voyage à jour de la nouvelle réglementation

Éléments d'accompagnement du projet de contrat de vente de forfait à jour des dispositions du nouveau Code du Tourisme applicable au 1<sup>er</sup> juillet 2018, par rubriques numérotées, lorsque des observations sont nécessaires à propos des nouveautés.

Préambule : le présent document a été établi par APST/EdV/SETO au vu des obligations prévues par le nouveau code du tourisme. Le contrat contient les rubriques exigées au titre de l'information préalable (R. 211-4) avec celles qui sont requises au niveau contractuel (R.211-6) : l'information précontractuelle a valeur contractuelle et fait partie intégrante du contrat. Le contrat doit comporter les mentions d'informations préalables.

En pratique, 2 documents peuvent être fournis au client en cas de vente en agence physique ou par téléphone : (i) *l'offre personnalisée* listant toutes les rubriques d'informations préalables (R.211-4) et (ii) *le contrat* reprenant ces rubriques et y ajoutant les rubriques exigées au seul stade de la conclusion du contrat (R.211-6).

### (1) I - Identification

Ces éléments sont à indiquer en en-tête du contrat.

Le **détaillant est le vendeur- distributeur**, par opposition à **l'organisateur qui est le TO**, lorsqu'il y en a un.

- S'il y a deux professionnels, chaque rubrique doit être remplie.
- S'il n'y a qu'un seul professionnel (agence distributrice & productrice ou TO-vendeur), il est recommandé de remplir également les deux rubriques, à l'identique.
- Si le détaillant est par exemple une enseigne ou un franchisé du même groupe que le producteur, il faut veiller à renseigner précisément les coordonnées de l'agence détaillant, qui sont différentes de celles du producteur.

Le nom du TO/ organisateur, comme de l'agence/détaillant, sont leurs marques commerciales ou enseigne.

La dénomination sociale est la raison sociale qui désigne l'entreprise sur son kbis.



L'adresse mail du TO doit être mentionnée « *s'il y a lieu* » selon R.211-4 tandis que R.211-3-1 ne mentionne que « l'adresse » : cela signifie que lorsque l'organisateur a communiqué son adresse mail, il convient de la mentionner et non pas seulement parce que ce serait nécessaire.

Nous avons pris le parti de ne mentionner que le garant financier du détaillant, puisque la garantie financière n'opère qu'en cas de défaillance financière du professionnel vendeur au profit du consommateur final.

Les coordonnées de l'assureur du détaillant ne sont pas obligatoires ici mais selon les usages, il est toujours utile de les mentionner.

## (2) II - Voyageurs

Le Client est la personne concluant le contrat et n'est pas nécessairement un des voyageurs.

Quant aux autres Participants voyageurs, nous recommandons d'indiquer a minima leur nom-prénom-date de naissance.

A titre facultatif, leur adresse postale – mail-téléphone peuvent être ajoutés à la convenance du détaillant et selon les cas.

La mention sur les données personnelles est conforme au règlement général sur la protection des données.

## (3) III - Informations voyage

**Remarque générale :** il n'est pas recommandé de renvoyer de manière générale à la brochure du TO dans le contrat. En effet, le code du tourisme exige que toutes les informations contractuelles soient communiquées au voyageur de manière claire, compréhensible, apparente (c'est-à-dire visible directement par le client) et lisible (autrement dit dans des caractères suffisamment importants) pour l'écrit. Le voyageur ne doit pas avoir de démarche à effectuer pour prendre connaissance de l'information concernée (par ex. aller consulter la brochure ou le site, sauf pour les informations générales autorisées, comme celles relatives au franchissement des frontières).

- (4) • **Intitulé du forfait :** il s'agit ici d'identifier clairement le produit grâce à 2 sous-rubriques (i) type de forfait [croisière, circuit, séjour etc.] et (ii) nom ou référence [(par exemple un n° de code ou une référence spécifique)]. La référence à la page de la brochure si elle existe peut toujours être rappelée ici.



- (5) • **Période du séjour** : les dates sont seules requises ici et non les heures de départ/arrivée (cf. R211-4-1° a). Les nuitées à indiquer correspondent à celles de l'hébergement, hors transport (vol de nuit).
  
- (6) • **Compagnie aérienne** : l'identité du transporteur aérien n'est pas une information requise au niveau du contrat mais à celui de l'information préalable (articles R. 211-15 et suivants), à confirmer dès qu'elle est connue et 8 jours avant le départ mais il est utile de rappeler sur le contrat la liste des 3 transporteurs susceptibles d'opérer chaque tronçon de vol. En effet, la proposition d'EDV/SETO unissant en un seul document l'information préalable et les dispositions contractuelles, nous recommandons de mentionner ces informations.
  
- (7) • **Horaires de transport/escales/correspondances** : les heures doivent être indiquées quand elles sont disponibles et certaines. A défaut, la réglementation prévoit que des horaires approximatifs doivent être mentionnés. Bien que la législation ne le prévoit pas, le contrat contient la possibilité d'indiquer que les lieux et durée du transport et/ou des escales ne sont pas connues au moment de l'établissement du contrat, ce qui est logique si les heures de départ/arrivée sont également inconnues.

Dans tous les cas : préciser que les documents nécessaires avec les horaires seront remis « *en temps utile avant le début du voyage* » (article L. 211-10 dernier alinéa).

- (8) • **Les repas** sont à préciser et non plus simplement le mode de restauration choisi.
  
- (9) • **PMR et leurs besoins particuliers** : Les Personnes à Mobilité Réduite, selon la définition communément admise, sont l'ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente.

*Il s'agit de « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) ».*

A ce niveau, l'information requise est générale mais positive. Il est donc préférable d'indiquer spécifiquement par produit si oui ou non le voyage est adapté et non pas donner une information générale sur l'ensemble des produits du type « non-adapté aux PMR ».

Les détails sont ensuite donnés plus précisément selon la demande du voyageur au regard de ses besoins particuliers.



Le cas du transport aérien est traité spécifiquement par le Règlement européen 1107/2006, qui oblige notamment le client à se signaler au moins 48h avant l'heure de départ signalée du vol puis l'organisateur, l'agence et le transporteur à faire le nécessaire pour l'assistance en aéroport et en vol (à rappeler dans les CPV).

Rappelons ici qu'au stade de l'offre, ces informations sont données aux clients de manière précise : le contrat rappelle donc cela.

- (10) • **La taille approximative du groupe pour les GIR ou tout service fourni en groupe (ex. : excursion, autres activités) :** l'information sur la taille du groupe est à communiquer « si possible » c'est-à-dire si vous en disposez. Mais dans tous les cas, il faut informer le voyageur si les services de voyages sont fournis en groupe.

## (11) IV - Formalités

Des informations générales sont désormais à donner au voyageur à propos du pays de destination : le renvoi vers des sites tels le MEAE et L'institut Pasteur est donc accepté.

La recommandation APST/EdV/SETO/ est de fournir les informations générales concernant les ressortissants français uniquement et de renvoyer les ressortissants étrangers vers les sites du consulat ou de l'ambassade du pays de destination.

Il est également recommandé de donner des informations complémentaires (mineur non-accompagné, validité des CNI, ESTA, Australie, AVE Canada) mais en veillant à leur exactitude parfaite sinon, l'agence se trouvera engagée et donc responsable de plein droit en cas d'erreur.

## (12) V - Prix et conditions d'annulation

- Un **calendrier de paiement** peut être choisi, outre la formule acompte + solde, l'obligation de ne pas exiger un dernier versement inférieur à 30% ayant été supprimée. Une garantie peut désormais être demandée au client, dans certains cas comme un groupe, un montant élevé. Par exemple, des chèques de banque, une caution.
- (13) • **Assurance** : si l'assurance est proposée dans le forfait, son coût unitaire doit apparaître car le client doit pouvoir la refuser s'il est suffisamment assuré ailleurs ; sinon, il s'agit de vente liée, interdite sous cette forme.



- (14) • **Les frais d'annulation** : qu'il s'agisse de barème standard ou de frais réels, le voyageur peut en demander la justification. Le détaillant doit donc être en mesure de pouvoir produire les justificatifs eux-mêmes (factures) pour les frais réels, et les modalités de calcul du barème standard. Les frais administratifs de traitement de l'annulation peuvent être inclus et doivent être justifiables.

Le détaillant doit choisir sur le contrat de faire apparaître l'une OU l'autre méthode de frais : standard ou réels.

## VI – CONTACT – RESPONSABILITE – RECLAMATIONS

- (15) • Nous avons pris le parti de ne mentionner que le garant financier du détaillant, puisque la garantie financière n'opère qu'en cas de défaillance financière du professionnel vendeur au profit du consommateur final.  
Les coordonnées de l'assureur du détaillant ne sont pas obligatoires ici mais selon les usages, il est toujours utile de les mentionner.

- (16) • La clause de **cession du contrat** est obligatoire.

- (17) • **Les exigences particulières** : il s'agit ici non pas de l'expression des besoins particuliers du voyageur PMR mais de demandes type « *vue mer* », « *chambre supérieure* » « *lit bb* » etc.

L'article R.211—mentionne la possibilité de porter au contrat ces exigences.

Il convient de ne pas mentionner dans le contrat les options request ou « en demande » pour éviter que le client considère qu'il y a un manquement si sur place, sa demande n'est pas satisfaite.

**Attention** : l'article R. 211-9 prévoit la possibilité pour le voyageur de résoudre le contrat si le professionnel l'informe avant le départ qu'il n'a pu satisfaire à ces exigences particulières et met à la charge du professionnel une obligation d'information spécifique : information claire et compréhensible, apparente sur un support durable, délai raisonnable pour répondre (choix : résolution ou acceptation de la modification), conséquence de l'absence de réponse, remboursement sans frais sous 14 jours maximum si choix de la résolution du contrat.

Pour toutes vos questions juridiques :

Guillaume Beurdeley | 01.44.01.99.15

Email : [g.beurdeley@entreprisesduvoyage.org](mailto:g.beurdeley@entreprisesduvoyage.org)