

Evolution du Code du Tourisme

Depuis le 1^{er} juillet 2018, le Code du tourisme a évolué. L'ordonnance 2017-1717 du 20 décembre 2017, qui transpose en droit français la Directive européenne relative aux voyages à forfaits et aux prestations de voyage liées, modifie le champ d'application de la loi concernant la vente de voyages et séjours.

Cette réforme vise à harmoniser le fonctionnement du marché du tourisme, renforcer le niveau de protection des voyageurs en leur offrant des droits nouveaux, notamment par l'augmentation des obligations d'information fournies par les professionnels, et enfin à mieux encadrer les réservations en ligne.

Cette fiche technique a pour objectif de vous accompagner dans la mise en conformité de votre structure.

1 – Les nouvelles dispositions entrées en vigueur le 1^{er} juillet : le champ d'application

Les textes officiels :

>> **DIRECTIVE UE 2015/2302 du 25 novembre 2015**, transposée en France par : **ORDONNANCE 2017-1717 du 20 décembre 2017** : [ici](#)

>> **DECRET n°2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance 2017-1717** : [ici](#)

>> **ARRÊTÉ du 1^{er} mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et séjours** : [ici](#)

Depuis quand ?

Le nouveau code du tourisme est entré en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2018, et s'applique pour les nouveaux contrats de voyage conclus à compter de cette date.

Les contrats de voyage signés avant cette date demeurent soumis à l'ancienne loi, y compris s'ils se déroulent après la date du 1^{er} juillet 2018.

Pour qui ? (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.»

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 cadeaux
- Les personnes qui délivrent des titres de transport terrestre seuls pour le compte de transporteurs de voyageurs
- Les personnes qui proposent des forfaits, des services de voyage ou facilitent la conclusion de prestations de voyages liées **à titre occasionnel**, dans **un but non lucratif ET** pour un **groupe limité de voyageurs** uniquement.
- 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). *Une mention de réserve est nécessaire pour ce point qui demeure dans l'attente d'une prise de position officielle des tribunaux.*
- **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.**

Les professionnels dont l'activité ne relève pas d'une des exclusions de la liste précitée sont dans l'obligation de s'immatriculer auprès d'Atout France (plus d'informations page 10).

➔ **Le champ d'application s'adresse donc à tous les professionnels qui vendent des services de voyages (sans en assurer la production), qui élaborent des forfaits touristiques et facilitent la vente de prestation de voyage liée.**

2- Les mots-clés pour comprendre le champ d'application

Organisateur : le nouveau code du tourisme désigne sous le terme « organisateur » le professionnel qui élabore des forfaits touristiques, dès lors qu'il les offre à la vente de manière directe ou par le biais d'un détaillant.

Détaillant : professionnel, autre que l'organisateur, qui assure la vente de services de voyages élaborés par un autre professionnel ; il s'agit donc d'une structure qui ne produit pas elle-même les services qu'elle vend aux clients consommateurs.

Service de voyage : (art. L211-2. I)

Constitue un service de voyage :

- Le transport de passagers ;
- L'hébergement, ne faisant pas partie intégrante du transport (sont donc exclus à titre d'exemple une croisière ou une nuitée en transit lors d'un l'acheminement) et à des fins non résidentiel (doit être inférieur à 3 mois, ainsi l'hébergement pour un séjour linguistique d'un an par exemple ne constitue pas un service de voyage) ;
- La location de véhicules terrestres à moteur ;
- Tout autre service touristique.

Il n'existe pas de définition précise des services touristiques, toutefois on peut considérer qu'il s'agit de service de loisirs, ne faisant pas partie d'un service de voyage (transport, hébergement ou location de véhicule), et délivré par un professionnel.

La Directive européenne relative aux voyages à forfaits et aux prestations de voyages liées, donne une liste non exhaustive des services touristiques, dans son considérant 17 : la billetterie pour des manifestations culturelles, artistiques et sportives, des excursions, des visites guidées, ou l'accès à des parcs à thème, les forfaits pour les remontées mécaniques, la location d'équipements sportifs tels que le matériel de ski, ou les soins en spa.

On considère par ailleurs que le programme d'animations d'un village de vacances, réalisé par les salariés (donc produit en interne) est un service qui fait partie intégrante du service d'hébergement, il n'est donc pas considéré comme un service touristique distinct.

Forfait touristique : (art. L211-2. II)

La notion de forfait touristique est désormais élargie et s'applique par la combinaison d'au moins deux services de voyages différents aux fins du même séjour ou voyage, dépassant 24 heures ou incluant une nuitée. **Le détaillant et l'organisateur sont responsables de plein droit de la bonne exécution de l'ensemble des obligations découlant du contrat signé.**

Pour répondre à l'appellation « forfait », les services de voyages doivent être assemblés par **un seul professionnel en amont et relié par un contrat unique**. En ce sens, il peut s'agir :

- D'un ensemble de prestations achetées auprès d'un seul point de vente, dont l'ensemble est déterminé avant que le voyageur n'accepte de payer
- D'un ensemble de prestations proposées, vendues ou facturées à un prix tout compris ou total
- Toute prestation annoncée ou vendue sous l'appellation "forfait" ou sous une dénomination similaire (package, combiné...)
- Une sélection de différents types de services de voyage combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi cette sélection (exemple : un contrat signé qui inclut le choix de différentes options = le voyageur choisit ses services de voyages après avoir signé son contrat)
- Un ensemble 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.

La combinaison de services de voyages, pour être désignée comme forfait, inclut obligatoirement SOIT un hébergement SOIT un transport SOIT une location de véhicule à moteur. Ainsi, la combinaison de deux services touristiques seuls ne constitue jamais un forfait, s'ils ne sont pas combinés à un autre service de voyages.

La combinaison d'un seul service de voyage (hébergement, transport ou location de véhicule à moteur) avec un service touristique constitue un forfait uniquement si :

- La valeur du service touristique représente une part significative du montant total du forfait (soit 25% minimum du prix) ou si le service touristique est annoncé au voyageur comme étant une caractéristique essentielle du forfait ou constitue une telle caractéristique essentielle.
- Le service touristique a été choisi et acheté avant l'exécution du service de voyage avec lequel il est combiné. Tout service touristique acheté par le voyageur après le début de l'exécution du service de voyage combiné n'entre pas de la combinaison du forfait.

ATTENTION :

- Dans le cadre du forfait touristique, les services de voyage combinés peuvent être **produits ou non en interne.**
- Pour rappel, dans son considérant 17, la directive européenne précise que les repas et accès aux installations de l'hébergement (piscine, sauna, spa, salle de sport...) sont considérés inclus dans l'hébergement et ne constituent pas un service touristique à part ; tout comme le programme d'animation proposé par un village vacances lorsque celui-ci est réalisé par ses propres salariés.
- Le voyageur doit être informé via un formulaire type joint au contrat de voyage que l'ensemble des obligations prévues par le Code du Tourisme sont appliquées.

Prestation de voyage liée : (art. L211-2. III du Code du tourisme)

Le code du tourisme introduit cette nouvelle figure juridique depuis le 1^{er} juillet 2018. Elle s'adresse en priorité aux professionnels qui vendent leurs prestations sur internet.

Une prestation de voyage liée (PVL) est la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même séjour ou voyage :

- Dépassant 24h ou incluant une nuitée ;
- Entraînant la conclusion de contrats **séparés** auprès de **plusieurs prestataires** de services de voyage.

Dans le cas de la PVL, un professionnel facilite à l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec le voyageur, le choix **séparé** et le **paiement séparé** d'autre(s) service(s) de voyage par les voyageurs.

Une PVL peut être également constituée par un professionnel vendant une prestation sèche à un client, puis lui favorise l'achat d'une seconde prestation (au moins un service de voyage supplémentaire) aux fins du même voyage ou séjour, auprès d'un autre professionnel, sans communiquer au second prestataire les informations personnelles et coordonnées bancaires du client, et au plus tard 24 heures après la confirmation de réservation du premier service de voyage. *Les deux types de PVL sont schématisés en annexe.*

ATTENTION :

- **En ce sens, le professionnel initiateur de la PVL est responsable uniquement de l'exécution de la prestation qu'il a vendue en premier lieu. Chaque professionnel conserve une responsabilité de plein droit sur la prestation qu'il vend.**
- Dans le cadre de la PVL, le professionnel qui facilite l'achat d'autres prestations indique clairement au voyageur qu'il n'achète pas un forfait mais une prestation de voyage liée. Dans le cas contraire, la PVL est requalifiée en forfait touristique et le professionnel doit répondre aux obligations relatives au forfait.
- De la même manière que pour le forfait touristique, le(s) service(s) touristique(s) combiné(s) à un ou plusieurs services de voyage doit représenter une part significative de la valeur totale de la PVL (minimum 25% du montant global) ou être annoncé(s) comme une caractéristique essentielle de la PVL.

3- Quelles sont vos obligations ?

→ La responsabilité professionnelle

Le professionnel qui assure la vente d'un voyage ou d'un séjour est **responsable de plein droit** de l'exécution des services prévus dans le contrat de voyage, indépendamment du fait que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

En cas de litige, c'est au professionnel d'apporter la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la **fourniture** des services de voyage ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

→ Résolution (nouvelle appellation pour désigner l'annulation) : (art. L.214-I)

La nouvelle réglementation prévoit des dispositions précises pour encadrer les différents cas liés à la résolution du fait du client, que le contrat de voyage doit prévoir :

- **une grille de frais de résolution raisonnables** (dit des « *frais de résolution appropriés et justifiables* » textuellement) : le calcul se fera à partir de la date de résolution par rapport à la date de début du voyage ou du séjour, il faudra alors établir une grille au prorata de ce delta pour déterminer les économies de coûts procurées par la résolution et les revenus escomptés par la remise à disposition du ou des services de voyage.
- **Ou** l'application au cas par cas de **frais de résolution réels** : correspondant au préjudice réel subi par le professionnel, soit le prix du voyage dont sont soustraites les économies de coûts réalisés du fait de la remise à disposition des services de voyage. Le professionnel devra sur demande du voyageur, justifier du montant de ses frais de résolutions.

Il revient donc à chaque détaillant et organisateur d'élaborer, en fonction de son activité et sa réalité, un barème de frais d'annulation qui lui sera propre.

Dans tous les cas, le régime des frais de résolution applicable à un produit proposé au client doit être indiqué dans les informations précontractuelles (art. R. 211-4.7) et devra également être mentionné dans le bulletin d'inscription ou les conditions de vente remis au client final avant la signature d'un contrat.

En cas de résolution, l'ensemble des paiements effectués par le voyageur ou en son nom devront être remboursés, les frais de résolution appropriés déduits, **dans un délai de 14 jours au plus tard après la date de résolution du contrat** (art. R. 211-10).

Le client a la possibilité de résoudre son contrat de voyage si des circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI) surviennent à proximité immédiate du lieu du séjour et ayant des conséquences importantes sur le déroulement ou sur le transport des voyageurs vers le lieu de destination. Le client final obtient alors le remboursement intégral du prix du séjour mais pourra prétendre à des dommages et intérêts.

- Le professionnel conserve la possibilité d'annuler un séjour faute de participant, mais les délais de résolution sont désormais calculés en fonction de la durée du séjour, et devront respecter les conditions suivantes :
 - jusqu'à 20 jours avant le départ si le séjour est supérieur à 6 jours
 - 7 jours avant le départ si la durée du voyage est comprise entre 2 et 6 jours
 - 48 heures avant le début du voyage si la durée du séjour est inférieure à 2 jours.

→ Cession

Avec la mise en application de la nouvelle réglementation, tout voyageur conserve le droit de céder son contrat de voyage à un autre voyageur moyennant des frais raisonnables et réels, et ce minimum 7 jours avant la date de départ.

Par « frais raisonnables » il convient de comprendre le coût réel de la cession (coût qui ne pourra être supérieur au coût supporté par l'organisateur ou le vendeur). L'information des frais de cession pourra être communiquée au client au moment de sa demande, le professionnel devra apporter la preuve des frais supplémentaires occasionnés. Il est vivement recommandé de stipuler que ces frais sont amenés à évoluer en fonction de la date de cession avant le départ.

→ Modification et révision du contrat de vente :

■ La révision du prix :

Il existe toujours une possibilité de réviser le prix du séjour dans un délai maximum d'information du client à 20 jours du départ (et non plus 30 jours). Il est impératif que le contrat de voyage fasse expressément part de cette possibilité, que ce soit une variation à la hausse comme à la baisse.

Le prix demeure révisable **uniquement** pour des variations concernant : le coût des transports liés à l'évolution des prix des carburants, les taxes aéroportuaires, portuaires, touristiques, et les taux de change en rapport avec le contrat. Il est nécessaire d'indiquer dans le contrat la part du prix sur laquelle pourrait s'appliquer une variation.

Désormais, la hausse tarifaire est encadrée, **elle ne peut excéder 8% du prix total du séjour**. Au-delà, le voyageur devra se voir proposer le choix entre l'acceptation de la modification du prix du séjour **et la résolution sans frais**.

■ Les modifications avant séjour :

Le droit est dorénavant explicitement donné au professionnel de modifier **unilatéralement** un élément du contrat de voyage **si cette modification est mineure** (comme un changement d'hôtel de catégorie équivalente dans la même zone géographique). Il n'est alors préférable de proposer au futur voyageur le choix entre la résolution du séjour et l'acceptation de la modification.

Par contre, si un professionnel modifie un élément dit essentiel du contrat de voyage, avant le départ, et que le voyageur opte pour la résolution de son séjour, il a désormais le droit d'être remboursé dans un délai de 14 jours maximum.

■ La non-conformité pendant le séjour :

Si le client constate une non-conformité d'une prestation une fois à destination, il doit informer l'organisateur du séjour dans les meilleurs délais, celui-ci a alors l'obligation de remédier à toute non-conformité. Le professionnel ne pourra appliquer aucun supplément de prix, y compris si la qualité des prestations proposées en réparation est supérieure (sauf si cela entraîne des coûts disproportionnés).

Si la qualité est inférieure, il devra proposer une réduction de prix appropriée, dont le montant sera en accord avec le prix de la prestation non réalisée.

Le voyageur a le droit de refuser les prestations de substitution proposées, uniquement si elles ne sont pas comparables à celles prévues dans le contrat ou si la réduction de prix induite n'est pas appropriée.

Enfin, si le professionnel ne remédie pas à la non-conformité, le client a la possibilité de pouvoir y remédier lui-même et sera en droit de demander le remboursement des frais avancés au professionnel.

Une obligation de prise en charge des voyageurs en cas de retour rendu impossible par une circonstance exceptionnelle est dorénavant à la charge du professionnel. Cette obligation est limitée à 3 nuitées après la date de retour initialement prévue dans le contrat de voyage, et sans limitation pour les femmes enceintes, les mineurs non accompagnés ou les personnes nécessitant une assistance médicale.

► Points d'attention supplémentaires à retenir :

- ✓ Le professionnel est désormais expressément engagé et responsable **des erreurs techniques commises lors de la procédure de réservation.**
- ✓ Le nouveau code du tourisme prévoit **un délai de prescription du voyageur** allant jusqu'à **2 ans** pour effectuer une réclamation.
- ✓ La responsabilité de plein droit incombe au détaillant du séjour, mais celle-ci est également étendue à l'organisateur. Ainsi, en cas de litige, le voyageur a la possibilité d'assigner **les deux parties**. Il est donc recommandé **d'encadrer vos partenariats**, toujours en fonction de votre activité. En ce sens, il est préférable de définir au sein de vos contrats de partenariats la responsabilité de chacun dans la vente comme l'exécution du voyage. La répartition de ces obligations est à définir librement entre le détaillant et l'organisateur.
- ✓ Le professionnel **a la possibilité de limiter sa responsabilité à trois fois le prix du voyage**, sauf pour ce qui impliquerait des dommages corporels.

4- Les nouvelles obligations d'information du client :

→ Les informations précontractuelles (art.R211-4)

Préalablement à la conclusion d'un contrat de voyage **de tout type**, les professionnels ont désormais une obligation d'information, qui est renforcée et précisée par la nouvelle directive.

Il s'agit donc d'informations précontractuelles, comportant toutes les caractéristiques du voyage ou du séjour, indiquées de **manière claire** et sur **un support durable** (papier – autre qu'une brochure standard, un courriel ou encore un fichier PDF en pièce jointe), régit comme suit :

- ✓ Le prix total incluant toutes taxes, ainsi qu'une information sur les frais, redevances et autres coûts supplémentaires que le voyageur pourrait avoir à supporter à destination.

Si cette information n'est pas délivrée préalablement à la conclusion du contrat, il incombera au professionnel de les prendre en charge.

- ✓ Les modalités de paiement (acompte, calendrier du solde),
- ✓ Les lieux, dates et heures de départ et de retour, ou s'ils ne sont pas connus à l'avance, des horaires approximatifs,
- ✓ La taille minimale du groupe permettant la réalisation du voyage et la date limite d'annulation si le nombre de participants n'est pas atteint,
- ✓ La langue parlée lors des visites et excursions,
- ✓ Une mention indiquant 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 la structure émettrice, mais également de l'organisateur si différent,
- ✓ Une information générale concernant les formalités administratives/douanières et sanitaires, y compris la durée approximative d'obtention des visas,
- ✓ Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre son contrat de voyage à tout moment avant le début du voyage moyennant des frais d'annulation,
- ✓ Les informations sur les assurances incluses ou facultatives.

➔ **Les informations contractuelles**

Le contrat de vente devra reprendre et préciser l'ensemble des points indiqués dans les informations précontractuelles et ajouter les informations suivantes :

- ✓ Les exigences éventuelles du voyageur et acceptées par l'organisateur,
- ✓ Une mention indiquant que l'organisateur et le détaillant sont responsables de plein droit de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus et qu'il est tenu d'apporter une aide au voyageur si celui-ci est en difficulté,
- ✓ Le nom et les coordonnées du garant financier,
- ✓ Le nom, adresse et téléphone, ou encore l'adresse électronique, du représentant local de l'organisateur pour que le voyageur puisse le joindre rapidement sur place et si besoin. Ou à défaut, un point de contact où le client puisse s'adresser à destination,
- ✓ Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité constatée lors de son séjour,
- ✓ Si des mineurs non accompagnés par un parent sont hébergés, les informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur,
- ✓ Des informations sur le droit du voyageur à céder son contrat. Et le cas échéant, les modalités précises de révision des prix tant à la hausse qu'à la baisse,
- ✓ Des informations sur les procédures de traitement des plaintes et les coordonnées du médiateur dont relève le professionnel.

En ce sens, nous vous rappelons que l'UNAT est membre de la **Médiation Tourisme Voyages (MTV)**, en tant qu'adhérent vous bénéficiez donc des services de la MTV vous permettant de remplir vos obligations légales concernant la résolution amiable de litiges en matière de consommation. Ainsi, tout opérateur de voyages/séjours est à ce titre soumis à l'obligation d'insérer la clause suivante dans ses conditions générales et contrats de vente :
"Après avoir saisi le service.....et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel"

5 – Comment vous mettre à jour ?

→ Mise à jour de vos documents de vente

[L'arrêté du 1^{er} mars 2018](#) contient un total de 9 variantes du formulaire d'information reprenant les droits du consommateur, il doit être obligatoirement remis préalablement à la vente. Ce formulaire doit impérativement être complété avec les informations légales de la structure qui vend, ainsi que du nom et des coordonnées de son garant financier.

Ainsi, pour les prestations sèches dont la vente est réalisée en ligne, comme en agence, se référer à l'annexe 1 – partie D.

Pour les forfaits touristiques dont la vente est réalisée en ligne, s'en remettre à l'annexe 1 – partie A, et à l'annexe 1 – partie B pour une vente réalisée en agence.

→ La garantie financière, le Fonds de Mutuel de Solidarité (FMS)

Cette année, votre déclaration de chiffre d'affaires pour renouveler votre garantie financière sera donc modifiée, pour correspondre au nouveau champ d'application de la loi.

Vous devez déclarer vos chiffres d'affaires et volumes d'activités portant sur :

- La vente de services de voyages que **vous ne produisez pas vous-mêmes**,
- La vente de forfaits touristiques,
- La facilitation de l'achat de prestations de voyages liées pour vos voyageurs.

Vous ne devez pas déclarer les chiffres d'affaires relatifs à :

- La vente d'un seul service de voyage que vous produisez vous-même,
- La vente de bons ou coffrets cadeau (type box),
- La vente de titres de transport seuls pour le compte de transporteurs de voyageurs.

Pour les Comités d'entreprise (ou CSE) qui n'ont pas d'activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et qui agissent comme intermédiaires transparents : vous ne devez pas déclarer les voyages pour lesquels vous ne retirez aucune rémunération (pas de commission, pas de frais de dossier...).

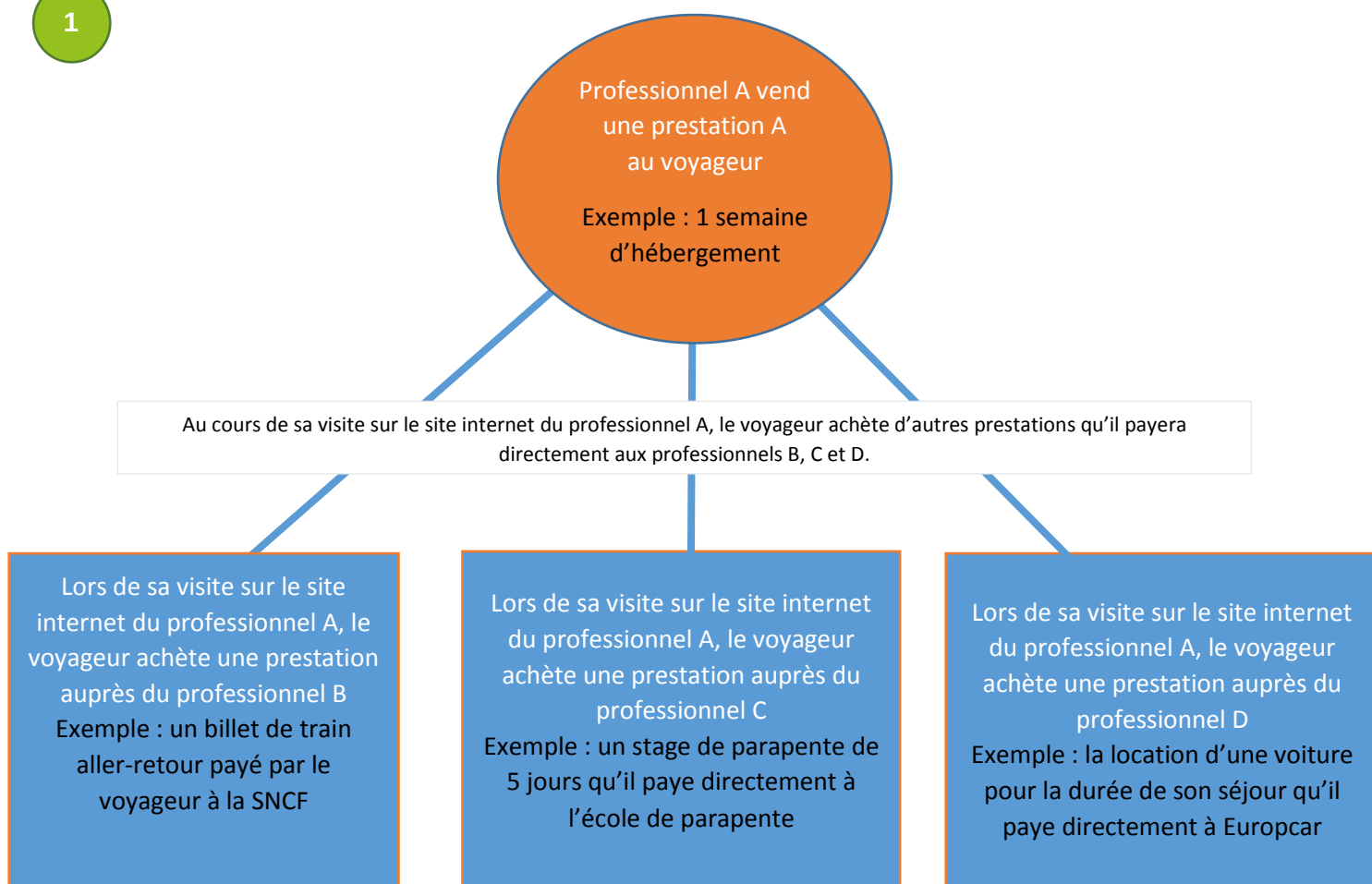
Pour les organisateurs d'Accueils Collectifs de Mineurs (ACM) sans but lucratif et disposant d'un agrément (Sport, Jeunesse et Education populaire, associations éducatives complémentaires de l'enseignement public) : vous ne déclarez pas les activités relatives aux accueils de mineurs réalisées sur le territoire métropolitain.

Pour plus d'information [cliquez ici](#) en direction du site du FMS.

Schéma annexe

Représentation schématique des deux types de prestations de voyage liées (PVL).

1



2

