



U M I H

UNION DES MÉTIERS ET
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

Service juridique, des affaires réglementaires et européennes

Circulaire Juridique N°03.18
19/01/2018

Transposition de la directive européenne relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées

Le 21 décembre 2017, l'ordonnance n°2017-1717 a été publiée au Journal Officiel. Elle transpose en droit français les dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux Voyages À Forfait et aux prestations de voyage liées (DVAF).

Le décret n°2017-1871, pris pour son application, a été publié le 31 décembre 2017.

Ces dispositions entrent en vigueur le **1^{er} juillet 2018**.

Suivez-nous sur www.umih.fr



Le gouvernement a été habilité à légiférer par voie d'ordonnance par l'article 64 de la loi n°2016-1888 du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne, **afin de prendre les dispositions nécessaires à la transposition de la directive UE n°2015/2302** du Parlement européen et du Conseil **relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées**, et de simplifier et moderniser le régime applicable aux activités d'organisation ou de vente de voyages et de séjours.

L'ordonnance n°2017-1717 modifie ainsi les dispositions relatives au régime de la vente de voyages et de séjours du code du tourisme.

Afin de tenir compte de l'évolution de l'économie du tourisme, la directive a institué une nouvelle catégorie de prestations : « les prestations de voyage liées ». Celles-ci ont en conséquence été introduites dans le Code du tourisme.

Le décret n°2017-1871, pris en application de cette ordonnance, a été publié au Journal Officiel le 31 décembre 2017. Il complète l'ordonnance pour la partie réglementaire et supprime certaines dispositions obsolètes du Code du tourisme.

Les dispositions de l'ordonnance et de son décret d'application entreront en vigueur le 1^{er} juillet 2018. Les contrats conclus avant cette date demeureront donc soumis à la loi ancienne.

I. Le champ d'application du régime de la vente de voyages et de séjours

1) Qui est concerné ?

A compter du 1^{er} juillet 2018, le nouvel article L. 211-1 du Code du tourisme disposera que le régime de la vente de voyages et de séjours s'applique aux **personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale**, industrielle, artisanale ou libérale :

1° Des forfaits touristiques ;

2° 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.

Il s'appliquera également aux professionnels qui **facilitent aux voyageurs l'achat de prestations** de voyage liées au sens de l'article L. 211-2.

2) Les exclusions

Ne seront pas soumises au régime de la vente de voyages et de séjours notamment :

- la vente de bons ou coffrets.
- les personnes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyage liées **qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement.**
- Les forfaits et les prestations de voyage liées de moins de 24 heures qui ne comprennent pas une nuitée, ou dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

II. Précisions sur la définition du forfait touristique

Le nouvel article L. 211-2 du Code du tourisme précisera la définition du forfait touristique et intégrera explicitement les forfaits dynamiques ou « à portée de clic ».

1) Définition du service de voyage

Le service de voyage pourra être constitué par :

- 1° Le transport de passagers ;
- 2° **L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;**
- 3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M ayant une vitesse maximale supérieure à 25 km/ h ou de motocyclettes dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A;
- 4° **Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.**

2) Nouvelle définition du forfait touristique

La définition du forfait touristique a été précisée par l'ordonnance du 20 décembre 2017.

A compter du 1^{er} juillet 2018, le forfait touristique se définira comme la **combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :**

- I. Ces services sont **combinés par un seul professionnel**, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;
- II. Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, **ces services sont :**
 - a) **Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;**
 - b) **Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;**
 - c) **Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire ;**
 - d) **Soit combinés après la conclusion d'un contrat** par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
 - e) **Soit achetés 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.

Les combinaisons de services de voyage citées ci-dessus, dans lesquelles un seul service de voyage principaux visés au 1°, au 2°, ou au 3°est combiné à un ou plusieurs des services touristiques accessoires mentionnés au 4°, **ne constitueront pas un forfait si ces derniers services :**

1. **Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison.** Dans ce cas, cela ne constituera pas non plus une prestation de voyage liée définie ci-après.

Le décret insère un article R211-1-1 au Code du tourisme qui précise que « le service de voyage dont la valeur est **d'au moins 25% du montant de la combinaison représente une part significative.** »

2. **Ou sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution** d'un service de voyage principal a commencé.

3) Une nouveauté : la prestation de voyage liée

Cette nouvelle **prestation sera constituée lorsqu'un professionnel aura vendu une prestation unique et qu'il aura, pour le même voyage, également facilité la vente, de manière ciblée et couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, d'un autre service de voyage par un autre professionnel.**

Les prestations de voyage liées reposent essentiellement sur les **ventes croisées sur internet**, qui facilitent aux voyageurs l'achat d'autres prestations en lien avec la première prestation vendue.

Le nouvel article 211-3 du Code du tourisme disposera, à compter du 1^{er} juillet 2018 :

« **Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat** conduisant à l'élaboration **d'une prestation de voyage liée** ou d'une offre correspondante, **le professionnel facilitant les prestations de voyage liées**, y compris s'il n'est pas établi dans un Etat membre mais dirige par tout moyen ces activités vers la France, **mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur** » :

1° Ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits touristiques, et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service ; **et**

2° Bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément à l'article L. 211-18, c'est-à-dire la garantie financière obligatoire pour l'immatriculation au registre Atout France (cf notre [circulaire juridique 42.15](#)).

Pour remplir cette obligation, les professionnels facilitant une prestation de voyage liée devront **fournir ces informations au voyageur au moyen du formulaire fixé par voie réglementaire** ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires, ils fournissent les informations qui y figurent.

Le décret insère, à compter du 1^{er} juillet 2018, un article R.211-1-2 au Code du tourisme qui prévoit que ce formulaire sera **fixé par arrêté. Nous vous le transmettrons par voie de circulaire dès sa publication au Journal Officiel.**

Si le professionnel ne fournit pas les informations prévues, les droits et obligations prévus pour les forfaits touristiques (articles L. 211-11, L. 211-14 et L. 211-16 à L. 211-17-1 du Code du tourisme) s'appliqueront aux services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

Pour les cas où la prestation de voyage liée résulterait de la conclusion d'un contrat entre un voyageur et un professionnel **qui ne faciliterait pas** la prestation de voyage liée, ce professionnel devra informer le professionnel qui facilite la prestation de voyage liée de la conclusion du contrat concerné.

Le futur article L. 211-5-1 du Code du tourisme prévoit que l'organisateur de forfait touristique ou le professionnel facilitant une prestation de voyage liée ne pourra se décharger des obligations qui lui sont imposées. De même, **le voyageur ne pourra renoncer, même en partie, aux droits qui lui sont conférés** par les dispositions du Code du tourisme.

4) Autres définitions insérées dans le Code du tourisme

A compter du 1^{er} juillet 2018, l'article L. 211-2 du Code du tourisme intégrera notamment les définitions suivantes:

- le **voyageur** : personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu.
- Le **professionnel** : personne qui agit directement ou indirectement à des fins qui entrent dans son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- L'**organisateur** : professionnel qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou indirectement.
- Le **détaillant** : professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ou des services de voyage assurés par un autre professionnel.

III. Une information du voyageur renforcée

L'article 2 de l'ordonnance modifie les articles L. 211-7 et suivants du Code du tourisme à compter du 1^{er} juillet 2018.

Le décret pris en application de cette ordonnance prévoit que les informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles devront être effectuées **par écrit**. La voie électronique est autorisée (article R.211-3-1 du Code du tourisme).

1. Renforcement de l'information précontractuelle du voyageur

La protection du voyageur sera renforcée lors de l'achat de forfaits touristiques, de services de voyages et celles couvertes par les personnes inscrites au Registre Atout France, **dès la phase précontractuelle**.

A cet effet, les nouveaux articles L. 211-8 à L. 211-10 du Code du tourisme définissent le cadre des **informations précontractuelles et contractuelles qui devront être apportées au voyageur**.

Avant la signature du contrat, un **formulaire fixé par voie réglementaire** viendra lister notamment les caractéristiques principales des prestations proposées, le prix, les conditions d'annulation. Ces informations devront être présentées de manière claire, compréhensible, apparente, et lisible si elles sont communiquées par écrit.

Il est bien précisé au futur article L. 211-9 du Code du tourisme que **ces informations** précontractuelles feront partie intégrante du contrat et **ne pourront être modifiées sauf accord exprès des parties**. En tout état de cause, ces modifications devront avoir été communiquées au voyageur **avant la conclusion du contrat** de manière claire, compréhensible et apparente.

Le décret précise **les informations précontractuelles que les professionnels devront apporter au voyageur** et les liste au sein de l'article R. 211-4 du Code du tourisme. Il s'agit notamment :

- Des caractéristiques principales des services de voyage,
- De la dénomination sociale et adresse de l'organisateur ou détaillant,
- Du prix total, taxes et frais inclus,
- Des modalités de paiement,
- Etc.

Nous sommes **dans l'attente de l'arrêté fixant ce formulaire et les informations minimales à fournir au voyageur en cas de contrat conclu par téléphone.**

Les frais dont n'aurait pas été informé le voyageur avant la conclusion du contrat ne pourront plus lui être imputés.

En cas de litige, **le professionnel aura la charge de la preuve** du respect des obligations d'information prévues aux articles L. 211-8 à L. 211-10 du Code du tourisme.

2. Renforcement de l'information contractuelle du voyageur

Le futur article L. 211-10 du Code du tourisme traite du **contrat** : il doit être formulé **en termes clairs et compréhensibles**, et doivent être **lisibles s'ils sont écrits**.

Lors de la conclusion du contrat, ou dans les meilleurs délais par la suite, l'organisateur ou le détaillant devra fournir au voyageur une **copie ou une confirmation du contrat sur un support durable**.

Le voyageur pourra en demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu physiquement.

Le contrat ou sa confirmation devront reprendre l'ensemble de la convention, qui inclut toutes les informations précontractuelles mentionnées à l'article L. 211-8, **et les informations complémentaires** portant notamment sur les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a **acceptées**, les coordonnées complètes du représentant local de l'organisateur ou du détaillant et de son garant **ainsi que des mentions obligatoires, fixées par voie réglementaire**.

Ces informations seront présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

Le décret précise les **mentions obligatoires devant figurer aux contrats de vente de voyages et de séjours** (futur article R. 211-6 du Code du tourisme). Il s'agit d'une part des informations précontractuelles listées à l'article R. 211-4, et d'autre part des exigences particulières du voyageur, ainsi que des responsabilités et garanties apportées par l'organisateur.

Enfin, **en temps utile avant le début du voyage ou du séjour**, l'organisateur ou le détaillant remettra au voyageur toutes les informations nécessaires à celui-ci.

3. Possibilité pour le voyageur de céder son contrat

L'article L. 211-11 du Code du tourisme issu de la rédaction de l'ordonnance organisera la **cession par le voyageur de son contrat à un autre voyageur** satisfaisant toutes les conditions applicables à celui-ci. Le voyageur devra pour cela avertir l'organisateur ou le détaillant sur un **support durable moyennant le respect d'un préavis raisonnable** avant le début du voyage.

Dans un nouvel article R. 211-7, il est précisé que le voyageur devra informer l'organisateur ou le détaillant **par tout moyen permettant d'en obtenir accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage**. Cette cession n'est pas soumise à l'accord préalable de l'organisateur ou le détaillant.

Le cédant restera responsable solidaire avec le cessionnaire du paiement du prix ainsi que des frais occasionnés par la cession. Ces frais devront être raisonnables et ne pas excéder le coût effectivement supporté par l'organisateur ou le détaillant.

4. Conditions pour la modification du contrat

A compter du 1^{er} juillet 2018, les conditions dans lesquelles un professionnel pourra modifier les prix après la conclusion d'un contrat seront fixées par l'article L. 211-12 du Code du tourisme.

Le décret précise les modalités qui devront être prévues au contrat pour permettre la révision du prix (nouvel article R.211-8 du Code du tourisme).

L'article L. 211-13 encadrera la modification unilatérale du contrat par le professionnel. L'article L. 211-14 fixera quant à lui les conditions dans lesquelles les parties peuvent résilier le contrat, et introduit notamment la possibilité pour le voyageur de le résilier en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le futur article R. 211-9 du Code du tourisme, issu du décret, traite du cas où, avant le départ du client, **l'organisateur ou le détaillant se trouverait contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat**. Le voyageur sera informé dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable, notamment sur les modifications proposées, leur répercussion sur le prix, etc. Si ces modifications entraînent la résolution du contrat, l'organisateur ou le détaillant remboursera au voyageur les sommes déjà versées dans les meilleurs délais, et au plus tard 14 jours après la résolution du contrat (art. R.211-9 et R.211-10 du Code du tourisme), sans préjudice d'un éventuel dédommagement ou indemnité supplémentaire prévus respectivement aux articles L. 211-17 et L. 211-14 du Code.

IV. Le régime de responsabilité

L'article 3 de l'ordonnance définit le régime de responsabilité civile professionnelle à laquelle sont soumis les professionnels qui vendent des forfaits touristiques.

L'article L.211-16 du Code du tourisme restera sur un **régime de responsabilité civile de plein droit du professionnel vendant un forfait touristique ou un service de voyage**, que les services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de service de voyage.

Ce professionnel ne pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité qu'en apportant la preuve que le **dommage est imputable** :

- **Soit au voyageur lui-même**
- **Soit à un tiers étranger au contrat**, et que le dommage revêt un caractère **imprévisible ou inévitable**
- **Soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.**

Le futur article L.211-6 du Code du tourisme aménagera également le traitement des non-conformités rencontrées lors de l'exécution d'un des services de voyage inclus au contrat.

Un **devoir général d'aide appropriée envers le voyageur en difficulté** sera mis à la charge du professionnel par l'article L. 211-17-1 du même Code.

Cette aide est détaillée au futur article R.211-11 du Code du tourisme, issu du décret. Elle « *consiste notamment* :

- 1° *A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;*

2° *A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. »*

L'organisateur ou le détaillant pourra facturer cette aide à un prix raisonnable si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence, sans en dépasser en aucun cas les coûts réels.

IV. La garantie financière contre l'insolvabilité

L'article 4 de l'ordonnance prévoit les dispositions relatives à la garantie financière contre l'insolvabilité. Comme auparavant, les personnes mentionnées à l'article L. 211-1 du Code du tourisme, c'est-à-dire vendant des forfaits touristiques et des services de voyages **doivent être immatriculées au registre Atout France.**

Pour cela, il faut :

- **Justifier d'une garantie financière** suffisante résultant de l'engagement de l'un des organismes visés à l'article L. 211-18-II 1° du Code du tourisme,
- Et **justifier d'une assurance** garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle.

Il est inséré un article L. 211-18-1 au Code du tourisme qui dispose que cette même garantie devra être également fournie par les professionnels établis hors Union Européenne ou hors Espace Economique Européen, dès lors qu'ils vendent les prestations visées à l'article L. 211-1 vers la France.

Le décret actualise donc le régime applicable aux opérateurs ressortissant d'un Etat de l'Union Européenne ou partie à l'Espace économique européen qui souhaitent s'établir en France, ou se livrer en France aux activités de vente de voyages à forfait ou de services de voyage. Ceux-ci devront également fournir un certain nombre de garantie auprès de la Commission d'immatriculation d'Atout France (futurs art. R.211-50 et s. du Code du tourisme).