



La réforme de la commercialisation

Paris, le 1^{er} février 2019



Les textes applicables depuis le 1^{er} juillet 2018

- **Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017** portant transposition 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
- **Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017** pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition 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
- **Arrêté du 1er mars 2018** fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours
- Codifiés au code du tourisme
 - Articles L211-1 à L211-18-1
 - Articles R211-1 à R211-40

Les textes applicables depuis le 1^{er} juillet 2018

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 :

- 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

Aux professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de **prestations de voyage liées**

Aux organismes locaux (CRT, CDT, OT...)

Aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons ou coffrets ... mais pas à ceux qui ne font que les vendre

Les prestations vendues à compter du 1^{er} juillet 2018

1° Des services de voyage secs portant sur

- le transport,
- le logement,
- la location d'un véhicule,
- ou d'autres services de voyage non produits par le vendeur.

Des services de voyage du 1° combinés

- Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison fixée à 25 %, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique,

ou

- Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° du I a commencé. ©

Les prestations vendues à compter du 1^{er} juillet 2018

2° Des forfaits touristiques (package, paniers dynamiques...)

- d'au moins 2 types différents de services de voyage aux fins du même voyage
- dépassant 24 heures ou incluant une nuitée

Combinaison vendue par le même prestataire

- Acheté auprès d1 seul point de vente choisis par le client
- Vendus tout compris
- Vendus sous la dénomination forfait ou similaire

Les prestations vendues à compter du 1^{er} juillet 2018

3° Des services de voyage du 1° liés

- A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact où le client à un choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage

ou

- D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage

La responsabilité

Responsabilité de plein droit = à 100 %

- De ses propres prestations et celles fournies par les prestataires (droit de recours)

En cas de défaillance de l'opérateur avant le début de la prestation

- Proposer une prestations au moins équivalente
- Remboursement de la prestation selon les CPV

En cas de défaillance de l'opérateur pendant la prestation

- Proposer une prestations de remplacement
- Proposer un titre de transport pour assurer le retour du client au lieu de départ ou à un autre lieu d'un commun accord

La responsabilité

- Elle peut-être recherchée si l'opérateur n'a pas clairement informé le client
- L'obligation s'impose à tous les ressortissants de l'UE et de l'EEE sur les formalités en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement

Exonération de responsabilité

- La faute est imputable au client
- La faute est imputable à un tiers extérieur à la prestation

La responsabilité

En + au 1^{er} juillet 2018

Les clauses contractuelles ou autres déclarations de l'opérateur s'opposant au code du tourisme seront inopposables au client

En cas de force majeure s'il est impossible d'assurer le retour du voyageur l'organisateur doit supporter les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de 3 nuitées par voyageur

L'organisateur d'un voyage ou séjour ou le détaillant apporte dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au voyageur en difficulté

Les obligations

L'obligation d'information préalable du client avant la signature du contrat pour qu'il puisse contractualiser en connaissance de cause

Les formulaires d'information et les CPV

L'obligation de conseil en fonction des circonstances conjoncturelles, climatiques...

L'obligation d'assistance aux voyageurs

Les nouveaux termes

- Un professionnel est une personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale agissant en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage.
- L'organisateur est celui qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel
- Un détaillant est un 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.

Les formulaires d'information standard

Abrogation des CGV remplacées par le ou les formulaires d'information selon la ou les prestation(s) vendue(s)

Annexe 1 de l'arrêté du 1^{er} mars 2018

- Partie A Formulaire d'information pour les contrats de voyage à **forfait vendus via internet**
- Partie B Formulaire d'information pour tous les autres contrats de voyage à **forfait vendus sur place, par téléphone...**
- Partie C Formulaire d'information pour aux moins **2 contrats vendus par 2 professionnels distincts et qui se sont transmis par internet les coordonnées du client** (nom, adresse mail, paiement...) et que le **2^{ème} contrat est conclu dans les 24 heures** après le 1^{er}
- Partie D Formulaire d'information pour les contrats de **services de voyage non incluses dans un forfait** (sauf transports aérien et ligne régulière, location meublés par agence immo, et convention générale pour le tourisme d'affaires)

Les formulaires d'information standard

Annexe 2 de l'arrêté du 1^{er} mars 2018

Avec un professionnel, en une visite ou en une seule prise de contact

- Partie A Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées sur internet entre un professionnel transporteur vendant un billet aller-retour et un autre professionnel
- Partie B Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées sur internet entre deux professionnels non transporteurs
- Partie C Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées achetées par le voyage sur site chez le professionnel présent (autre que transporteur)

Avec deux professionnels avec un second achat dans les 24 heures suivant le 1er achat

- Partie D Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées sur internet entre un professionnel transporteur vendant un billet aller-retour et un autre professionnel
- Partie E Formulaire d'information pour les prestations de voyage liées sur internet entre deux professionnels non transporteurs

Les obligations

Les conditions particulières de ventes (CPV)

Partie intégrante au contrat qui peuvent être modifiées d'un commun accord avec le client et par écrit

Elles portent sur

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage :
 - a) La ou les destinations, l'itinéraire, les dates et si nuitées sont nombre
 - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. A défaut d'heures précises, les heures d départ et de retour approximatifs
 - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement

Les conditions particulières de ventes (CPV)

- d) Les repas fournis
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services
 - f) Si les services de voyage sont fournis en tant que membre d'un groupe et si oui et possible la taille approximative du groupe
 - g) Si d'autres services touristiques fournis verbalement, la langue utilisée
 - h) Des informations si le voyage ou le séjour est adapté aux personnes à mobilité réduite et, répondre aux demandes de besoins particuliers des voyageurs
- 2) La dénomination sociale, l'adresse, l'email et le téléphone de l'organisateur et du détaillant
 - 3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires réels ou estimés, et coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter

Les conditions particulières de ventes (CPV)

- 4) Les modalités de paiement, acompte, caution, échéancier, solde
- 5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite à laquelle le contrat sera confirmé :
 - a) 20 jours avant si la prestation > à 6 jours
 - b) 7 jours avant si la prestation est de 2 à 6 jours
 - c) 48 heures avant si la prestation est < à 2 jours
- 6) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas
- 7) Une mention indiquant que le voyageur peut annuler le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais appropriés ou fixés par l'organisateur

Les conditions particulières de ventes (CPV)

- 8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès
- 9) La possibilité de céder le contrat 7 jours avant le début de la prestation, au coût réel supporté par l'organisateur pour la cession et le justifier au cédant
- 10) modalités de révision des prix à 20 jours maximum, le prévoir au contrat à la hausse comme à la baisse et en justifier > à 8 % le client peut annuler
- 11) Les modifications du contrat par l'organisateur si
 - a) Prévu au contrat
 - b) Et quelles soient mineures
 - c) Et de manière claire, compréhensible et sur un support durable (print ou web)

Les conditions particulières de ventes (CPV)

12) Annulation du contrat

- a) Sans frais pour cas de force majeure pour les 2
- b) Sans frais si le nombre de client et < au minimum

13) Le client informe l'organisateur ou l'intermédiaire dans les meilleurs délais de non-conformité, de demandes ou de plaintes

- a) L'organisateur doit répondre dans les meilleurs délais (limite des délais de prescription)
- b) L'intermédiaire doit informer l'organisateur dans les meilleurs délais

Les obligations

Les éléments du contrat reprennent la quasi totalité des CPV et précise en plus :

- Le nom, l'adresse, l'e-mail et le téléphone, le fax s'il y en a un, de l'opérateur
- Le nom et l'adresse du client
- Les caractéristiques du voyage ou séjour : transport, hébergement, repas, excursion, visite, membre d'un groupe, et accessibilité mobilité réduite...
- La destination et les dates et horaires du séjour
- Le prix total de la prestation facturée et les éventuelles révisions de prix (hausse et baisse) et leurs modalités de calcul
- Les modalités de paiement, acompte, caution, échéancier, solde
- La taxe de séjour si elle n'est pas incluse dans la prestation

Les éléments du contrat reprennent la totalité des CPV et précise en plus :

- Les conditions particulières demandées par le client
- Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite à laquelle le contrat sera confirmé :
 - a) 20 jours avant si la prestation > à 6 jours
 - b) 7 jours avant si la prestation est de 2 à 6 jours
 - c) 48 heures avant si la prestation est < à 2 jours
montant des garanties couvertes par la RCP
- Une mention indiquant que le voyageur peut annuler le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais appropriés ou fixés par l'organisateur
- La responsabilité de plein droit de l'exécution du contrat

Les éléments du contrat reprennent la totalité des CPV et précise en plus :

- Les noms et adresses du garant et de la RCP
- Une mention indiquent que le client est tenu de communiquer toute non-conformité
- Pour les mineurs non accompagnés avec hébergement l'obligation de disposer des éléments pour un contact direct avec le mineur ou le responsable du mineur durant la prestation
- Les modalités du règlement des litiges extrajudiciaires et comment contacter e référent en la matière au sein de l'organisme
- Les modalités de cession du contrat (délais et coût limité)

Les mentions obligatoire

FACTURE

Pour les particuliers

- Vos coordonnées : Dénomination sociale, n° SIRET, adresse du siège social, nature de la société, n° IM, n° TVA intracommunautaire et nom et adresse du garant
- Identité de l'acheteur : nom, adresse – siège social/entreprise, domicile/particulier sauf opposition de sa part.
- Date d'émission
- Numérotation : numéro unique basé sur une séquence chronologique continue, sans rupture, mais pouvant disposer de séries.

Exemple : 2019-09-00045 pour septembre et en octobre 2019-10-00046

- Désignation de la (des) prestation(s) et date de début et de fin de prestation
- Prix HT des prestations, total HT, TVA et son (ses) taux, prix total TTC
- OU prix net de TVA sur non assujetti et la mention « TVA non applicable, article 293 B du CGI »
- OU prix net de TVA au titre du régime de la marge avec la mention « Régime particulier - Agences de voyages »

Les mentions obligatoire

FACTURE

Pour les professionnels

Les mêmes éléments pour les particuliers PLUS ...

- Date (ou délai) de paiement
- Taux de pénalités de retard (le taux légal change tous les ans) et mention de l'indemnité forfaitaire de 40 €

Exemple : Taux des pénalités exigibles à compter de la réception de la facture, en l'absence de paiement : 10,86 %

(taux légal majoré de 10 points)

- Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement : 40 €

Les mentions obligatoire

DEVIS

Obligatoire pour toutes prestations dépassant 150 € TTC

- Le devis doit être daté, signé par l'OT et édité en double exemplaire
- Vos coordonnées : Dénomination sociale, n° SIRET, adresse du siège social, nature de la société, n° IM, n° TVA intracommunautaire et nom et adresse du garant
- Le nom du client ou la raison sociale du client
- Le descriptif de la prestation ou des prestations (lieu, adresse, dates de début et de fin, horaire, hébergement, restauration, billetterie, pass...)
- La somme globale HT et TTC. Il faut également indiquer les différents taux de TVA qui s'appliquent, voire celui du régime de la marge
- Le cas échéant : coût du devis lui-même, s'il est payant et les éventuels frais de déplacements. En effet, un devis pourrait être payant si l'OT prestataire est obligé de se déplacer ou de faire une étude approfondie en rapport avec la (les) prestation(s)
- Les modalités de paiement et d'exécution du contrat
- Les modalités des réclamations, conditions d'information et d'assistance au client et la garantie

Les mentions obligatoire

DEVIS

D'autres informations peuvent également apparaître sur le devis

- La durée de validité de l'offre
- La mention "lu et accepté", datée et signée par le client
- Les coordonnées bancaires
- Eventuellement le montant de l'acompte à payer lors de l'acceptation du devis et le montant du solde et son échéance.
- Les pénalités en cas de retard de paiement (idem facture)

Il peut avoir valeur de contrat s'il est signé par les 2 parties

... et dans ce cas ajouter les clauses des CPV portant sur :

- Les responsabilités
- La révision de prix
- Les conditions de modification et d'annulation
- La cession du contrat
- Réclamation et litige

Bon d'échange n°

Date de création du dossier : ... / ... / 2018

Réservation :

Informations clients

Nom et prénom _____

Adresse _____

Tel _____ e-mail _____

Prestations

Ce bon d'échange est à présenter lors de votre arrivée au(x) prestataire(s) et valable pour

1 chambre avec petits déjeuner Hôtel 2** de la gare, place de la gare,	115,00 €
2 adultes et 1 enfant de moins de 12 ans Date début ... / ... / 2018 de ... h ... Date de fin ... / ... / ... 2018 à ... h ...	115,00 €
3 visites guidées de la ville de	
Date début ... / ... / 2018 de ... h ... Date de fin ... / ... / ... 2018 à ... h ...	
2 adultes (2 x 10 €)	20,00 €
et 1 enfant de moins de 12 ans (- 50 % soit 5 €)	5,00 €
Total net de TVA	140,00 €

Taxe de séjour forfaitaire incluse.

Si vous bénéficiez de tarifs réduits, n'oubliez pas de présenter vos justificatifs le jour de la visite.

Les prestations réservées ci-dessus sont assurées sur présentation de ce bon d'échange. En cas de non-utilisation, de perte ou de destruction de ce bon d'échange, vous ne pourrez prétendre un échange ou à un remboursement, même partiel.

Bon d'échange

Voucher

Merci de votre attention

Christian GOSSEAUME – Avocat
4, quai de Richemont - 35000 RENNES
gosseaume.avocat@gmail.com

Tél 02 99 85 10 45 - fax 02 72 41 24 26
Portable 06 83 62 30 37

www.lexmagister.typepad.com

