



Le forfait touristique et droit du consommateur

Sommaire

INTRODUCTION	3
I. Les agents de voyages ou opérateurs de la vente de voyages et de séjours	4
1. Définition	4
2. La réforme de 2009	4
a. Les principales évolutions réglementaires	5
b. Le champ d'application de la loi	5
c. La procédure d'immatriculation	6
d. Les obligations et conditions d'obtention de l'immatriculation	7
e. Les coffrets cadeaux	10
II. Le forfait touristique	12
1. Définition	12
2. Exemples de forfaits touristiques	12
3. Le forfait touristique acheté sur internet	13
III. La protection du consommateur	18
A. Les obligations précontractuelles	18
B. Les obligations contractuelles	21
1. Avant le départ :	21
a. Forme et contenu du contrat	21
b. Révision du prix	25
c. Modification d'un élément essentiel du contrat	26
d. Résiliation du contrat	28
e. Cession du voyage	33
2. Après le départ :	34
a. Modification du voyage	34
b. Prestations non exécutées ou mal exécutées	37
IV. L'assurance voyage	45
V. Les recours en cas de litige	50
1. La procédure amiable	50
2. La médiation	52
3. La procédure judiciaire	54
4. La loi applicable et les juridictions compétentes en cas d'achat d'un voyage en ligne	55
CONCLUSION	57
BIBLIOGRAPHIE / SITES INTERNET	60

Introduction

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à s'adresser à un agent de voyages pour organiser leurs vacances. Solution simple et efficace, mais pas toujours sans mauvaises surprises. Fort heureusement le client n'est pas sans défense.

L'étendue des services offerts par un agent de voyages est vaste, de la simple réservation d'un billet d'avion ou d'une chambre d'hôtel à l'inscription à un circuit touristique. Son activité peut également s'étendre à l'organisation personnalisée d'un voyage pour lequel il choisira les prestataires locaux qui assureront le transport, l'hébergement et les visites touristiques.

Dans le cas d'un circuit touristique, et quelle que soit la prestation, l'agent de voyages est responsable, c'est lui qui est garant de son bon déroulement. Pour le consommateur, en cas de problème, il pourra, une fois rentré chez lui, se retourner contre un interlocuteur unique proche de son domicile et non contre plusieurs prestataires étrangers et/ou géographiquement éloignés.

En effet la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, réformée par la loi Tourisme de 2009, qui instaure une très large protection des voyageurs, **n'est applicable qu'en cas d'achat d'un forfait touristique**. Il convient donc dans un premier temps de préciser qui peut commercialiser ce genre de voyage et de définir par la suite cette notion ainsi que la réglementation à laquelle elle est soumise.

I. Les agents de voyages ou opérateurs de la vente de voyages et de séjours

1. Définition :

Les opérateurs de la vente de voyages et de séjours ou les agents de voyages sont des **personnes physiques ou morales** qui se livrent ou apportent leurs concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations citées dans l'article L.211-1 du Code du tourisme consistant :

- En l'organisation ou en la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;
- En l'organisation ou en la vente de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours notamment la délivrance des titres de transport, la réservation de chambres dans les établissements hôteliers ou dans les locaux d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
- En l'organisation ou en la vente de services liés à l'accueil touristique, organisation de visites de musée ou de monuments historiques.
- En la production et la vente de forfaits touristiques ;
- En l'organisation de congrès ou de manifestations apparentées.

Donc, presque tous les professionnels du tourisme sont considérés comme opérateurs de voyages dès qu'ils proposent à la vente des produits « packages » et a fortiori un forfait touristique, associant au moins deux prestations, vendues sous un montant global. Qu'il soit institutionnel du tourisme, agence de voyages, tour opérateur, autocariste, hôtelier. Le professionnel du tourisme est probablement considéré comme opérateur de séjours dès qu'il conçoit des produits touristiques sans qu'ils soient forcément complexes.

2. La réforme de 2009 :

La première loi, la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, a été abrogée le 1^{er} janvier 2005. Depuis, la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de déve-

loppement et de modernisation des services touristiques, dite Loi Novelli Tourisme, a inséré de nouvelles dispositions législatives et réglementaires (L. et R. 211-1 et suivant du Code du tourisme), en supprimant les 4 régimes qui existaient dans la loi du 13 juillet 1992.

La licence, l'agrément, l'habilitation et l'autorisation sont remplacés par un régime unique : l'immatriculation.

L'objectif de cette réforme était de simplifier la réglementation de ventes de voyages et de séjours tout en assurant un certain niveau de protection aux consommateurs.

a. Les principales évolutions réglementaires :

La loi de développement et de modernisation des services touristiques a été promulguée le 22 juillet 2009. Les deux décrets d'applications et les cinq arrêtés réglementaires, publiés le 27 décembre 2009, précisent les conditions de mise en œuvre de cette réforme **en particulier les conditions d'exercice et d'immatriculation des agents de voyage** et les conditions de fonctionnement de l'Agence de développement touristique de la France (Atout France).

Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2010, date de leur entrée en vigueur, l'ensemble de ces textes parachèvent l'environnement réglementaire du secteur du tourisme, dans l'optique d'une accélération de son développement.

Cette modernisation du régime de la vente de voyages et de séjours prévoit **une extension aux agences en ligne du régime de responsabilité des ventes de vols applicable aux agences physiques** et offre également la possibilité pour les agents de voyages d'avoir une activité annexe dès lors qu'elle présente un lien avec la vente de voyage et de séjour.

L'objectif de cette réglementation est de protéger le consommateur de mauvais déroulement de la prestation touristique et de lui permettre de s'adresser à un **interlocuteur unique** pour assumer la responsabilité de la prestation touristique proposée.

b. Le champ d'application de la loi :

Quasiment tous les organismes vendant des produits touristiques «packagés» sont concernés :

« Art. L. 211-1. - I. - Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux personnes physiques ou morales **qui se livrent ou apportent leur concours**, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant **en l'organisation ou la vente** :

- De voyages ou de séjours **individuels ou collectifs** ;
- De services pouvant être fournis à l'occasion **de voyages ou de séjours**, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergements touristiques, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
- De **services liés à l'accueil touristique**, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques.

[...]« Les dispositions du présent chapitre **s'appliquent également aux opérations de production ou de vente de forfaits touristiques**, tels que ceux-ci sont définis à l'article L. 211-2, ainsi qu'aux opérations liées à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations prévues aux a, b et c du présent I .

II.- Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné au I de l'article L. 211-18 peuvent **réaliser sous forme électronique les opérations mentionnées** au I du présent article (dans les conditions prévues par le présent chapitre et par les articles 1369-4 à 1369-6 du code civil, L. 121-15-1 à L. 121-15-3 du code de la consommation et la section 2 du chapitre Ier du titre II du livre Ier du même code, à l'exception des dispositions prévues à l'avant-dernier alinéa de l'article L. 121-20-3.)

III.- **Les organismes locaux de tourisme** bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à des opérations mentionnées au I, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

IV.- **Les associations et les organismes sans but lucratif** ne peuvent réaliser tout ou partie des opérations mentionnées au I qu'en faveur de leurs membres.

V.- Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui **émettent des bons** permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées au présent article et à l'article L. 211-2 ».

Dès que l'organisme entre dans le champ d'application de cette loi, il est dans l'obligation de se conformer à la législation réglementant l'activité de vente de voyages et de séjours. Peu importe sa taille et les moyens financiers et humains employés.

c. La procédure d'immatriculation :

Aux fins de protection des personnes qui vont être amenées à traiter avec les agences de voyages, il a été mis en place **un dispositif d'accès à la profession**.

Toutes les activités de tourisme, **y compris le tourisme d'affaires et culturel** sont visées par le texte, ainsi que tous les services qui s'y rattachent (délivrance de titres de transport, réservation de chambres dans les établissements hôteliers ou dans les locaux d'hébergement touristique, délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, organisation de visites de musées ou de monuments historiques).

Dès lors que la structure organise ou vend des voyages, des séjours, des services qui leur sont liés ou qui sont liés à l'accueil touristique (article L. 211-1), elle doit **être immatriculée** au registre tenu par **Atout France**, l'Agence de développement touristique, qui gère le registre d'immatriculation, via une commission d'immatriculation, dans le respect des dispositions des articles L.141-2 et L.141-3 du Code du tourisme.

Les préfetures n'ont plus de rôle à jouer dans ce dispositif d'immatriculation. Pour toute immatriculation suite à la création d'activité ou de changement au sein d'une société ou d'un organisme existant, s'adresser à :



ATOUT France
23 rue de Catalogne
75685 Paris Cedex 14
Tél. : 01 70 39 94 00

<http://www.atout-france.fr/immatriculations>

A réception du dossier complet, Atout France délivre un récépissé. La commission d'immatriculation dispose d'un mois à compter de la date d'émission du récépissé pour statuer sur le dossier, au-delà de ce délai, l'immatriculation est réputée acquise.

Une fois l'immatriculation acceptée, Atout France transmet à l'Opérateur par voie postale un certificat d'immatriculation comportant le numéro d'immatriculation et la date d'enregistrement au **Registre National des Opérateurs de Voyages et de Séjours**.

En cas de refus, cette décision est motivée dans un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception.

Dans le mois qui suit l'immatriculation au registre, la publicité est faite sur le site internet de l'agence Atout France. De leur côté, les organismes immatriculés doivent mentionner le nom et la raison sociale et leur forme juridique, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et leurs documents contractuels. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet.

Sur les documents non contractuels ou publicitaires, doivent figurer le nom et l'adresse de l'organisme et son numéro d'immatriculation.

Dans le cas des fédérations ou unions, les associations ou organismes qui en sont membres doivent faire apparaître sur leurs documents les noms, adresses et numéros d'immatriculation des dites fédérations ou unions, tant sur leurs documents que sur leurs sites internet.

La **durée de cette immatriculation est de trois ans** et au terme de cette durée, il est procédé à son renouvellement.

NB : Tous les opérateurs de voyages proposant une activité de «location saisonnière» restent soumis à la Loi Hoguet (Loi n°70-9 du 02/01/1970)

d. Les obligations et conditions d'obtention de l'immatriculation :

La demande d'immatriculation doit parvenir par écrit ou par voie électronique à la commission d'immatriculation, accompagnée des pièces justificatives de **trois conditions obligatoires**, conformément à l'article L. 211-18 du Code du tourisme : la garantie financière, l'assurance Responsabilité Civile Professionnelle, l'aptitude professionnelle.

• La garantie financière :

« Justifier, à l'égard des clients, d'une **garantie financière** suffisante ». Cette condition vise à éviter que le consommateur ne soit pris au dépourvu en cas de défaillance, voire de liquidation judiciaire de l'agence. Ainsi, en cas de dépôt de bilan ou de sommation de payer restée sans réponse pendant plus de 45 jours, le consommateur pourra demander le versement de sa créance (certaine et exigible) (remboursement des sommes avancées à condition de disposer des preuves du paiement) à l'organisme qui s'est, par écrit, porté garant.

Les principaux garants sont :

- Les banques,
- Les compagnies d'assurance,
- L'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme)

Assurant au consommateur une sécurité certaine, les opérateurs de voyages adhérents à l'APST le manifestent sur leur vitrine et leur site internet par les logos :



Chaque année, l'opérateur de voyages doit adresser la déclaration à son garant qui lui délivre en retour une attestation de garantie financière.

Il doit adresser également chaque année la copie de la déclaration et l'attestation à la commission d'immatriculation.

Si un agent de voyages exerce son activité sans garantie financière, il encourt 6 mois d'emprisonnement et/ou 7000 euros d'amende ainsi qu'éventuellement la fermeture temporaire ou définitive de l'établissement (L. 211-23 du Code du tourisme).

• L'assurance Responsabilité Civile Professionnelle :

L'article **L.211-16 du Code du tourisme** prévoit que :

« Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est **responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non** et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

Ainsi, le législateur retient un **régime de présomption de responsabilité** des agences de voyages qui a pour but de garantir les conséquences financières de l'engagement de la responsabilité du professionnel. Cette condition assure notamment au consommateur que les éventuels dommages et intérêts auxquels pourrait être condamnée l'agence de voyages pour inexécution ou mauvaise exécution de ses obligations lui seront effectivement alloués.

• **L'aptitude professionnelle :**

Le représentant de la personne morale doit pouvoir justifier d'au moins une des conditions **d'aptitude professionnelle** suivantes :

→ La réalisation d'un stage de formation professionnelle d'une durée minimale de 4 mois, soit 300 heures de formation, dont un mois au moins effectué auprès d'un opérateur de voyages immatriculé. Le stage donne lieu à la délivrance d'une attestation de formation ;

→ **Ou** l'exercice d'une activité professionnelle, d'une durée minimale d'un an, en rapport avec les opérations mentionnées au 1 de l'article L.211-3 ou avec des prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique ;

→ **Ou** la possession d'un diplôme, titre ou certificat mentionné sur une liste fixée par arrêté pris par les ministres chargés du tourisme , de l'éducation et de l'enseignement supérieur : Brevet de technicien (BTS) vente et production touristiques ou animation et gestion touristiques locales ; autre titre ou diplôme du secteur du tourisme enregistré par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) au niveau III dans le rapport des certifications (RNCP) ; autre titre ou diplôme enregistré par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP) au niveau II dans le répertoire nationale des certifications professionnelles (RNCP).

Ainsi, cette « aptitude professionnelle » vise à assurer au consommateur qu'il aura affaire à des prestataires compétents puisque justifiant au choix d'un stage de formation professionnelle, plusieurs années d'expérience ou d'un diplôme spécifique.

Cas pratique :

« J'ai réservé en janvier dernier un séjour en Irlande pour le mois de juillet. J'ai déjà réglé une partie des frais de l'hôtel et des excursions. Or, je viens d'apprendre que ce site est en liquidation judiciaire et que plus personne ne répond. Que dois-je faire pour récupérer mon argent ? »

Les articles [L. 211-18](#) et [R. 211-26](#) du Code du tourisme prévoient que toute agence de voyages doit obligatoirement posséder une garantie financière qui prend le relais en cas d'insolvabilité voire de faillite de l'agence. Ce garant peut être un assureur, une banque ou encore l'APST (Association professionnelle de solidarité du tourisme) à laquelle adhèrent la plupart des agences en France.

Le consommateur doit être vigilant lors de son achat à vérifier que cette information lui soit fournie et doit donc se rapprocher de ce garant qui assurera le remboursement des sommes versées. Dans les cas où le voyage est déjà commencé, le garant doit organiser le rapatriement des voyageurs.



Pour les agences de voyage étrangères, la recherche du garant peut s'avérer périlleuse et les chances de remboursement plus faibles.

e. Les coffrets cadeaux :

Désormais la loi précise que : « *Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées au présent article et à l'article L. 211 2* ». A l'inverse, il est précisé que « *Le présent chapitre ne s'applique pas (...) aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de bons permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées aux articles L. 211 1 et L. 211 2.* »

Cela signifie que les distributeurs de coffrets cadeaux (Fnac, Monoprix, etc...) n'ont pas besoin d'être immatriculés, alors que les émetteurs des coffrets (Smartbox, Wonderbox, Dakotabox, ...) doivent, eux, s'immatriculer et répondre à toutes les exigences de la loi.

Le décret¹ du 23 décembre 2009 oblige désormais les sociétés éditrices de ces coffrets à s'aligner sur les agences de voyage. En conséquence, elles doivent :

- être immatriculées auprès d'Atout France
- justifier d'une assurance de responsabilité civile professionnelle
- être soumises à une responsabilité de plein droit à l'égard des consommateurs concernant l'exécution de leurs obligations contractuelles.

IMPORTANT : Depuis l'entrée en vigueur de la loi le 1^{er} janvier 2010, tout organisme émettant des coffrets cadeaux incluant des prestations mentionnées au L211 1 (voyages à forfait mais aussi hébergements secs) a l'obligation d'être immatriculé au registre des opérateurs de voyages. Cela concerne également tous les organismes locaux de tourisme (CDT, OT, CRT) produisant leur propre coffret cadeau.

¹ Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009



II. LE FORFAIT TOURISTIQUE

1. Définition

2. Exemples de forfaits touristiques

3. Le forfait touristique acheté sur internet

II. LE FORFAIT TOURISTIQUE

1. Définition :

Il est défini par l'article L. 211-2 du Code du tourisme,

« *Constitue un forfait touristique la prestation :*

- *résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;*
- *dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ; donner un exemple*
- *vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris ».*

Dès lors que ces trois critères sont réunis, le voyage est soumis à la réglementation des articles L.212-2 et suivants du Code du tourisme. **Peu importe que le voyage soit réalisé dans un but professionnel ou personnel.**

Il existe **deux grandes catégories de forfaits touristiques** :

→ **Le forfait touristique interne** : c'est la combinaison de plusieurs prestations touristiques fournies en interne (sans l'aide de prestataire extérieur). L'immatriculation prévue par la loi de 2009 n'est pas obligatoire.

→ **Le forfait touristique avec prestations internes et externes** : L'immatriculation en tant qu'opérateur de voyages auprès d'Atout France est obligatoire.

2. Exemples de forfaits touristiques :

M. Dupont réserve auprès d'une agence de voyages un voyage pour partir à Marrakech :

1^{er} cas :

*Son voyage comprend un billet d'avion aller-retour Paris - Marrakech, l'hébergement d'une semaine à un hôtel ***, la visite de la ville avec un guide parlant français et des excursions.*

M. Dupont en achetant pour un prix tout compris plus de deux prestations touristiques (transport, hébergement, excursions) dépassant une nuitée (une semaine), a fait l'acquisition d'un forfait touristique, au sens de la loi du 13 juillet 1992.

2^{ème} cas:

M. Dupont souhaite se débrouiller tout seul sur place. Il réserve une semaine à l'hôtel ainsi qu'un billet aller-retour Paris Marrakech et pour cela il s'adresse à une agence de voyages.

C'est donc un forfait touristique puisqu'il inclut deux prestations dépassant une nuitée.

3^{ème} cas :

M. Dupont achète un billet d'avion et réserve des billets pour aller voir un festival qui dure trois jours sur place.

Il convient de rappeler que les prestations entrant dans un forfait touristique ne concernent pas exclusivement le transport et le logement, mais tous les services non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.

Même si la notion de « non accessoire » n'est pas détaillée, un forfait touristique est un produit qui comprend au moins deux prestations, dure plus de 24 heures ou inclut une nuitée et est vendu à un prix comprenant l'ensemble des prestations prévues.

Donc dans cette troisième hypothèse, il s'agit bien d'un forfait touristique.

4^{ème} cas :

M. Dupont a été invité à passer une semaine chez son ami qui peut l'héberger. Il n'a plus qu'un titre de transport à se procurer pour se rendre à Marrakech.

L'achat d'un titre de transport constituant une prestation unique, la prestation n'est pas un forfait touristique.

3. Le forfait touristique acheté sur internet :

Nombreux sont les consommateurs qui achètent leur voyage sur internet mais disposent-ils des mêmes protections et garanties que lors d'un achat par un réseau traditionnel de distribution des voyages ? Comment un contrat est-il conclu sur le net ? En achetant sur un site internet, quel est le droit applicable ? Quels sont les modes de paiement à privilégier ? Que faire en cas de problèmes ?

Plusieurs situations peuvent être distinguées qui appellent des réponses différentes :

La 1^{ère} situation, la plus courante, un voyageur résidant en France achète un voyage (forfait touristique) à un agent de voyages établi sur le territoire français. Les deux parties au contrat résidant en France, c'est le droit français qui est applicable notamment la loi du 13 juillet 1992 ainsi que la réforme de la loi tourisme de 2009. Conformément aux règles de procédure, le consommateur peut assigner en justice le vendeur au lieu de domicile de celui-ci (de son établissement ou de son siège social) :

La 2^{ème} situation, un voyageur résidant en France achète un voyage (forfait touristique) à un agent de voyages établi sur le territoire d'un des états membres de la Communauté européenne.

Les droits des consommateurs ont été harmonisés au sein de la communauté européenne grâce à la Directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait.

Le consommateur pourra également saisir le tribunal du lieu de son domicile.

La 3^{ème} situation, un voyageur résidant en France achète un voyage (forfait touristique) à un agent de voyages établi en dehors de la communauté européenne. En achetant sur un site marchand étranger, le voyageur se soumet en principe à la législation du pays du professionnel, à l'exception des sites marchands qui dirigent expressément leurs activités commerciales vers la France (exemple : site étranger en langue française). Dans ce cas, le droit français s'applique.

Donc avant de décider l'achat d'un séjour voyage sur internet, le consommateur doit :

- Penser à bien lire les conditions générales de vente aussi bien que les clauses de résiliation, de réclamation ou encore de report de son séjour pour éviter les mauvaises surprises à quelques heures de son départ ou un surcoût éventuel.
- Réserver son séjour sur des sites grand public pour éviter les arnaques en tout genre ou la vente de faux séjours par des voyagistes peu scrupuleux.

Et se poser quelques questions :

➤ **Peut-il annuler un voyage acheté en ligne ?**

Le **droit de rétractation** dont bénéficie le consommateur en matière de vente à distance comporte des exceptions, prévues aux articles L. 121-20-2 et L. 121-20-4 du Code de la consommation. Le second texte écarte le droit de rétractation pour les « *prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée* ». Cette exception concerne les billets de train, d'avion, les réservations d'hôtels ou encore les locations de voitures.

Par exemple :

Dans un arrêt du 25 novembre 2010, la 1^{ère} Chambre civile de la Cour de cassation a jugé qu'un couple qui avait réservé un voyage sur le site GO VOYAGE ne bénéficiait pas du droit de rétractation prévu à l'article L.121-20 du Code de la consommation « car cet article ne s'appliquait pas aux contrats ayant pour objet la prestation de service d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs » (Civ. 1, 25 nov 2010 n° 09-70.833).

➤ **Comment savoir si le paiement est sécurisé ?**

Avant d'indiquer dans un formulaire en ligne le numéro de carte bancaire et les 3 derniers chiffres figurant au dos de la carte dans l'espace signature (« cryptogramme visuel »), vérifier toujours que la transmission des données bancaires se fait de façon cryptée. Cela se traduit par une adresse de page (URL) commençant par « **https** » au lieu de « http » et par l'apparition **d'un cadenas fermé** en bas à gauche ou à droite du navigateur. Sur certains sites internet, il peut être demandé un code supplémentaire fourni par la banque pour les achats en ligne.

Le consommateur ne doit pas transmettre ses données bancaires si les informations de cryptage n'apparaissent pas ou si le site ne lui inspire pas confiance ou ne donne aucune indication sur la société ou aucun point de contact (adresse, téléphone, courriel).

Enfin, **ne jamais donner en ligne le code confidentiel à quatre chiffres, il sert exclusivement pour les paiements en magasin.**

• Utilisation frauduleuse de la carte bancaire :

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, la responsabilité financière du voyageur ne peut pas être engagée, ni avant la mise ni après la mise en opposition, pour les paiements à distance, les retraits et paiements de proximité effectués avec une carte contrefaite, même si le consommateur est toujours en possession de sa carte au moment où ils ont été initiés. La banque doit alors lui rembourser, immédiatement après avoir reçu la demande de remboursement du consommateur, l'intégralité des débits injustifiés, ainsi que la totalité des frais bancaires que ces débits ont pu occasionner (comme les agios, les frais relatifs à l'opposition de la carte, les frais d'incidents de paiements consécutifs au rejet de chèques devenus sans provision...). Il convient cependant d'apporter la preuve de l'utilisation frauduleuse (déclaration au centre compétent etc...).

Selon l'article L. 132-4 du code monétaire et financier, une banque doit recrediter le compte d'un client, à sa demande, de tout paiement effectué à distance avec sa carte bancaire sans utilisation du code confidentiel ni signature de sa part. Cela, même si le débit contesté ne résulte pas de manœuvres frauduleuses du bénéficiaire mais d'une erreur (Cass. com., du 12.12.06, n° 05-15481).

• Quelle confiance accorder aux comparateurs et avis ?

Les **comparateurs** de voyages facilitent beaucoup les recherches préalables du consommateur soucieux de ses dépenses ou de son confort. Ils permettent en effet d'obtenir rapidement une liste de possibilités de voyages.

Néanmoins, il convient de **ne pas accorder une crédibilité sans faille** à ce genre d'outil. Souvent en partenariat avec certaines agences, les comparateurs ne confrontent pas de manière exhaustive les prestations sur le marché.

Les **faux avis** ne sont pas rares sur internet. Cette pratique, selon laquelle le professionnel se fait passer pour un consommateur afin de vanter son produit ou service, est constitutive de pratique commerciale trompeuse. En effet, l'article L. 121-1 du Code de la consommation dispose qu'une pratique commerciale est trompeuse «par action» dans trois hypothèses dont deux sont susceptibles de s'appliquer :

- lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur les éléments énoncés.
- lorsque la personne pour le compte de laquelle elle est mise en œuvre n'est pas clairement identifiable.

Leur détection est souvent délicate.

Si un faux avis est détecté, il convient alors d'en référer à la DGCCRF. Le professionnel condamné par la justice pourra être puni «d'un emprisonnement de deux ans au plus et d'une amende de 37 500 euros au plus ou de l'une de ces deux peines » (L. 213-1 du Code de la consommation). Un projet de norme est en cours d'élaboration.

*Le consommateur qui achète un forfait touristique est protégé par la réglementation qu'il s'agisse d'un **voyage professionnel** (congrès, etc.) **ou non** (vacances par exemple).*

La facturation séparée de divers éléments d'un même forfait ne soustrait pas l'agence de voyages aux obligations de la loi de 1992.

*Lorsqu'un consommateur achète un voyage tout compris ou uniquement l'une de ses composantes à **distance par internet**, il **ne dispose d'aucun délai de rétraction** : dès qu'il aura cliqué pour valider la transaction, il sera en principe trop tard pour changer d'avis*

La notion de nuitée, dans un établissement d'hébergement payant, ne correspond pas exactement à une nuit mais plutôt à une unité de compte irréductible, quel que soit le nombre d'heures utilisées et qui commence à 14h et se termine à 12h. Un voyageur qui occupe une chambre avant 14heures ou qui la libère après 12 heures paiera une nuitée de plus.

*... Il est **laissé aux juges le soin de déterminer au cas par cas** si le temps passé dans l'établissement est suffisant pour estimer qu'il s'agissait ou non d'une nuit. Ainsi, il a été jugé qu'un séjour de trois nuits alors que l'arrivée pour la première est prévue à 1heure et que le départ pour la dernière a lieu à 1heure 50 était constitutif de dol (tromperie) de la part de l'agence². De même, un séjour prévu pour 15 jours et 14 nuits alors que l'arrivée a lieu à 5 heures et le retour à 3 heures aurait dû être annoncé comme un séjour de 15 jours et 13 nuits³.*

² Tribunal d'instance de Pontoise, 30 avril 2002, RG n° 11-01-001090

³ Tribunal d'instance de Levallois-Perret, RG n°11-03-000019

III. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

A. Les obligations précontractuelles

B. Les obligations contractuelles

1. Avant le départ :

- a. Forme et contenu du contrat
- b. Révision du prix
- c. Modification d'un élément essentiel du contrat
- d. Résiliation du contrat
- e. Cession du voyage

2. Après le départ :

- a. Modification du voyage
- b. Prestations non exécutées ou mal exécutées

III. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Faire appel à une agence de voyages est une solution pratique pour partir sans souci, théoriquement, mais des mauvaises surprises peuvent exister : annulation, changement de programme, prestations non fournies ou ne correspondant pas à celles annoncées. Le consommateur doit donc rester vigilant et s'informer soigneusement avant de conclure son contrat de voyage.

Quand le consommateur achète un voyage organisé, il conclut avec l'agent de voyages une convention par laquelle ce dernier s'engage à lui fournir une prestation déterminée, moyennant rémunération. C'est un engagement réciproque :

- Le voyageur s'engage à payer le prix du produit ;
- Le voyageur s'engage à lui fournir le voyage en garantissant sa réalisation.

C'est la raison d'être d'un contrat.

• Selon le Code de la consommation :

Tout prestataire de service doit satisfaire aux exigences posées par l'article L. 111-2 du Code de la consommation, selon lesquelles le professionnel doit mettre le consommateur en mesure de connaître les **caractéristiques essentielles** du service **avant** la conclusion du contrat et, a fortiori, avant l'exécution de la prestation. On entend par caractéristiques essentielles toutes informations susceptibles d'influer sur le consentement du consommateur : c'est-à-dire celles en raison desquelles le consommateur contracte ou ne contracte pas avec le professionnel.

De plus, il doit fournir au consommateur l'ensemble des éléments qui lui permettent d'avoir clairement et rapidement connaissance de **l'identité et du sérieux du professionnel**.

Si l'agence de voyages commercialise ses services par l'intermédiaire **d'internet**, elle devra alors satisfaire en plus à toutes les obligations d'informations relatives à la vente de biens et fournitures de prestations de services à distance évoquées aux articles **L. 121-18 et L. 121-19 du Code de la consommation**.

Conformément à l'article L. 111-3 du Code de la consommation, les dispositions de ce code se **cumulent** avec celles des autres codes dont le Code du tourisme.

• Selon le Code du tourisme :

Le voyageur est soumis à des obligations précontractuelles et contractuelles. Les articles L.211-8 à 211-11 sont consacrés à l'information préalable à la formation des contrats conclus entre l'agence de voyages et ses clients. Cette information préalable est complétée par les mentions obligatoires figurant dans le contrat lui-même.

A. LES OBLIGATIONS PRÉCONTRACTUELLES :

L'agent de voyages doit informer, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix

et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des formalités administratives et sanitaires à accomplir.

Le contenu de ces prestations est précisé à l'article R.211-4 et porte sur treize points :

1 La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés.

Ces informations visent non seulement les moyens de transport utilisés pour atteindre la destination choisie, mais également mis à disposition du voyageur sur place (avion, bateau, train, car ou voiture).

En cas de vol aérien, il doit être indiqué le type de vol prévu pour se rendre sur place : vol charter ou vol régulier, avec ou sans escale. Une liste comprenant au maximum trois transporteurs, pour chaque tronçon de vol doit être fournie.

2 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.

L'agent de voyage doit préciser le lieu de l'hébergement et son standing. L'information sur le lieu d'hébergement doit indiquer la présence ou non d'infrastructures très proches de pollution tant olfactive, sonore que visuelle.

Par exemple :

La présence très proche d'un aéroport ou d'une autoroute doit être signalée. Mais quelle est la bonne distance notamment en ce qui concerne les aéroports ?

En ce qui concerne le standing de l'hébergement, le nombre d'étoiles décernées est, en général, fonction des usages et des lois du pays d'accueil et non de la France. Il n'y a aucune équivalence entre les différents pays et c'est la raison pour laquelle cette information doit être suffisamment claire pour éviter d'induire en erreur le voyageur.

3 Les prestations de restauration proposées.

L'agent de voyages doit indiquer au voyageur le nombre de repas fournis (pension complète, demi-pension, petit déjeuner compris ou non,...). Peuvent être précisés également le type de cuisine choisi (locale ou internationale) ainsi que le service (à table, en self ou en chambre).

4 La description de l'itinéraire quand il s'agit d'un circuit.

Lorsqu'il s'agit d'un circuit, l'agent de voyages doit préciser, non seulement le pays de destination, mais également l'itinéraire emprunté sur place dans le pays de destination ou dans les pays limitrophes.

A savoir :

Le voyageur peut se renseigner auprès du ministère des affaires étrangères via son site internet⁴ (rubrique « conseils aux voyageurs ») sur le climat de sécurité qui règne dans le pays ou dans les régions dans lesquelles il souhaite se rendre.

⁴ www.france.diplomatie.fr/voyageurs/etrangers/avis/conseils/default2.aso

5 Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières, ainsi que leur délai d'accomplissement.

Aux termes de l'article L.211-8 du Code du tourisme, l'agence doit informer son client, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, **notamment des conditions de franchissement des frontières.**

L'agence, interlocuteur direct du client, a une véritable obligation générale précontractuelle d'information et de conseil, les conditions d'entrées propres à chaque pays de destination sont des éléments clés du voyage.

L'article R.211-4 du Code du tourisme insiste sur cette obligation d'information : l'agence doit communiquer au client consommateur « les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ».

L'agent de voyages doit donc informer le voyageur des formalités douanières et sanitaires, **mais non des documents habituels d'identité** nécessaires pour voyager à l'étranger. Il doit préciser par écrit si un visa est nécessaire pour se rendre dans le pays du choix du client.

Ainsi dans une décision de la Cour de cassation⁵, les magistrats ont pu estimer « *qu'il appartient à tout parent qui envisage de faire sortir son enfant du territoire français de s'informer en temps utile des formalités légales que ce déplacement entraîne, de sorte qu'aucune obligation particulière ne pesait à cet égard sur l'agence de voyages* ».

6 Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.

Afin de ne pas contraindre le voyageur à des dépenses supplémentaires imprévues, il est très important de faire figurer clairement la liste des prestations comprises dans le forfait.

En général, les voyagistes rappellent les prestations contractuelles dans leur brochures sous forme d'encart : « le prix comprend :... », et « le prix ne comprend pas :... »).

7 La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour

Pour des questions de coût, certains voyages ne peuvent avoir lieu qu'à partir d'un nombre minimal de participants et d'autres sont restreints à un nombre limité de participants. Le voyageur doit informer le voyageur de cette condition avant même l'élaboration du contrat, ainsi que la date limite d'information en cas d'annulation, si le nombre minimal de participants n'est pas atteint, au moins vingt et un jours avant le départ.

⁵ Cass, 1^{ère} civ, 24 novembre 1998

8 Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat, ainsi que le calendrier de paiement du solde.

Un premier versement peut être demandé au voyageur par l'organisateur qui doit ensuite l'informer sur l'échéancier des paiements futurs.

9 Les modalités de révision des prix

Le prix de voyage est en principe fixe, mais il peut être modifié sous certaines conditions, encore faut-il que le voyageur en soit préalablement informé.

10 Les conditions d'annulation de nature contractuelle

Le contrat de voyage peut être annulé sous certaines conditions mais l'acheteur doit en être informé préalablement.

11 Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

12 L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident maladie ;

13 Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

Ces informations doivent être données par **écrit**, sur papier ou sous forme électronique (article R. 211-3-1). Le professionnel sera alors tenu par les informations données à moins qu'il ne se réserve expressément la possibilité de les modifier ensuite, ce qui ne sera recevable que si un nouvel écrit est remis au consommateur.

A cette information imposée par la loi s'ajoutent un devoir de conseil traditionnellement admis par la jurisprudence ainsi qu'une obligation de confidentialité. L'agent de voyages commet une faute contractuelle quand il communique à qui que ce soit la résidence de vacances et le nom des compagnons de son client.

Dès lors que le consommateur aura accepté l'offre et les conditions du vente, le prestataire sera soumis à de nombreuses obligations.

B. LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

1. Avant le départ :

a. Forme et contenu du contrat :

Ce dernier doit être écrit, établi en double exemplaire et signé par les deux parties. L'article R.211-6 du Code du tourisme énumère les 21 clauses que le contrat doit comporter, qui, pour l'essentiel reprennent les informations déjà contenues dans l'écrit remis préalablement à la formation du contrat.

«1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif et **au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat**. Et si c'est une croisière, les caractéristiques du bateau, son standing, etc...doivent être fournis.

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur **ne peut être inférieur à 30 % du prix** du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

Exemple :

Le 15 novembre, M. Dupont achète un voyage à 1200 € pour partir le 15 juillet. Deux possibilités se présentent :

- *Il règle le solde immédiatement dès la signature du contrat et le vendeur lui remet les documents lui permettant d'effectuer le voyage ;*
- *Il paie un acompte, de 396 € par exemple, soit 33% du prix total, avec un échéancier :*
 - 15 avril : 268 €
 - 15 mai : 286 €
 - 15 juin : 286 € (remise des documents)

Remarque : *un tel échéancier ne respecte pas la loi qui dit que le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix total du voyage.*

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

Au vu des données que **lui aura communiquées le consommateur**, le professionnel du voyage sera tenu par un devoir de conseil spécialisé : il proposera un voyage en adéquation avec les exigences et/ou les contraintes de son client.

A titre d'exemple, l'agence de voyages pourrait voir sa responsabilité engagée si elle ne conseille pas à une personne handicapée moteur un forfait comprenant un hébergement dans un hôtel avec ascenseur. De même, l'absence de conseil concernant un forfait comprenant une ou plusieurs visites physiquement éprouvantes à une personne ayant précisé faire beaucoup de crises d'asthme peut lui être reproché.

Il s'agit là d'une appréciation in concreto, c'est à dire au cas par cas. La spécification peut paraître inutile pour la majeure partie des clients, dès lors qu'elle aura été émise par l'un d'eux, le professionnel sera tenu de la prendre en compte pour orienter au mieux son client.

En revanche, si aucune précision ne lui a été donnée, l'agence ne saurait être tenue responsable de faits qu'elle ignorait.

Si le voyageur n'informe pas l'agent de voyages sur ses désirs particuliers, ceux-ci ne figureront pas dans la clause intitulée « conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ». En conséquence, l'agent de voyages ne pourra pas voir sa responsabilité engagée puisque les attentes particulières seront restées en dehors du champ contractuel.

Les conditions particulières de l'acheteur peuvent être : le transport d'un animal domestique, la nécessité de se déplacer en fauteuil roulant pour un handicapé, la consommation de plats végétariens,... qui peuvent être totalement ignorés de l'agent de voyages. Ce dernier ne peut être tenu pour responsable des déboires de l'acheteur si on lui refuse l'embarquement avec son animal domestique non déclaré, ou s'il était logé en étage sans ascenseur, ou encore si l'hôtelier restaurateur n'a pas prévu de plats végétariens à son menu.

Exemple :

M.X a réservé un appartement dans un complexe résidentiel de Sicile, que cette location a été effectuée pour quatre personnes, « +chien » par l'intermédiaire d'une agence. En raison de la grande taille de l'animal, la direction a refusé que celui-ci partage l'appartement de ses maîtres et leur a proposé de le mettre dans un local spécial. M.X. qui ne voulait pas se séparer de son chien, a refusé et a préféré se loger dans un hôtel voisin, mais à des conditions beaucoup plus onéreuses. Il a demandé par la suite le remboursement de ses frais d'hôtel à l'agence.

Les juges de fond après avoir relevé que la présence d'un chien avait été expressément prévue sur le bon de réservation de l'appartement, ne pouvait entacher leur décision de contradiction en violation de l'article 455 du nouveau Code de procédure civile, lui reprocher de ne pas avoir fait part à l'agence de voyages de ce que la présence de son chien auprès de lui dans cet appartement était un élément de choix. La Cour d'appel a d'abord constaté que « pour la location retenue, la présence d'un chien était expressément prévue, sans autre précision quant aux conditions d'hébergement de l'animal ». Elle a ensuite relevé que le

client doit attirer l'attention de l'agence de voyages sur tout élément déterminant de son choix, sur toute particularité le concernant, susceptible d'affecter le déroulement du voyage et du séjour. Elle en a déduit que M.X., dès lors qu'il faisait de la présence constante de son chien dans l'appartement loué un élément déterminant de son choix, devait en aviser l'agence. En s'abstenant de porter cet élément à la connaissance de l'agence dès la conclusion du contrat, il a rompu celui-ci de son seul fait⁶

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

Il arrive que le voyageur ne soit pas satisfait des prestations promises par l'agent de voyages, cette obligation d'information du voyageur doit lui indiquer les modalités pour faire une réclamation.

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

⁶ Cas, 1^{ère} civ, 20 mars 1990, M.L. c/Voyages W., n°88-17754

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.» Important pour les vols charter

Il doit également comporter les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11, conformément à l'article R.211-12.

*En cas de litige concernant la délivrance d'une information, il appartient **au professionnel de prouver** qu'il a rempli son obligation. Il s'agit là d'une exception à l'article 1315 du Code civil en vertu duquel «celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver».*

*Si l'obligation d'information n'a effectivement pas été respectée, le consommateur sera en droit d'**annuler le contrat** sans que des pénalités ne lui soient appliquées. Si le voyage a d'ores et déjà débuté, une **indemnisation** pourra être demandée.*

b. Révision du prix :

Le prix qui a fait l'objet d'un contrat n'est pas révisable. Mais l'article L.211-12 autorise le voyageur à modifier le prix du contrat, une clause du contrat doit prévoir cette possibilité, sous certaines conditions :

- la révision doit être possible à la hausse comme à la baisse,
- les modalités précises de calcul doivent être déterminées,
- la variation ne peut concerner que trois postes de dépenses :
 - Le coût des transports
 - Les redevances et taxes afférentes aux prestations offertes
 - Le taux de change appliqué au voyage ou au séjour faisant l'objet du contrat

L'article R.211-8 donne des précisions supplémentaires sur les modalités de révision du prix.

• Une révision à la hausse et à la baisse :

Le souci de la loi a été d'éviter que la révision des prix ne se traduise uniquement par une augmentation du prix du voyage. Le contrat de voyage doit expressément prévoir « une révision tant à la hausse qu'à la baisse, en déterminant les modalités de calcul » .

En d'autres termes, le coût du voyage pourra évoluer afin que l'agence de voyages ne subisse pas un surcoût qui n'est pas de son fait mais également afin qu'elle ne profite pas d'une situation dont seul le voyageur devrait tirer avantage. Pour ce faire, l'agence doit faire preuve de transparence et donner des précisions qui lui sont réclamées par l'article R. 211-6 du même code.

• Les conditions de révision du prix :

Le voyageur doit être informé contractuellement de la possible révision des prix. Et il doit également être indiqué qu'au cours des **trente jours** qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat **ne peut faire l'objet d'une majoration**.

Ainsi, le voyageur qui n'a pas vu le prix de son voyage augmenter plus de trente jours avant peut avoir la certitude que **seule une réévaluation en sa faveur pourra désormais intervenir**.

• Est-ce que cette révision s'impose au voyageur ?

Cette révision ne peut pas s'imposer au voyageur qui n'a pas été informé de cette possibilité, ou si celle-ci intervient moins de trente jours avant le départ. Elle doit être justifiée par l'agence de voyages et être motivée par une augmentation des frais liés aux seuls postes autorisés déjà mentionnés.

Pour pouvoir s'imposer au voyageur, la révision du prix doit s'effectuer dans de faibles proportions. En effet, **si l'augmentation du prix est significative**, celle-ci s'analyse comme une modification d'un élément essentiel du contrat de voyage, **à savoir le prix**.

Les textes ne précisant aucun seuil en valeur absolue ou en pourcentage du prix, l'interprétation du terme «**significatif**» se fera alors au cas par cas, à la discrétion du juge. La Cour d'appel de Paris a ainsi estimé qu'une hausse de 92 euros pour un voyage de 1319 euros n'était pas significative⁷.

De ce fait, si le prix du voyage augmente de manière conséquente **plus de trente jours avant le départ**, le consommateur sera en droit de **résilier** le contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées.

c. Modification d'un élément essentiel du contrat

• Modification par l'agence de voyages :

Il arrive que le voyageur ne puisse pas maintenir les prestations faisant l'objet du contrat, notamment pour des raisons de sécurité.

L'article L.211-13 prévoit ce cas de figure :

*«Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible **par suite d'un événement extérieur** qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur.*

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées»

La modification d'un « **élément essentiel du contrat** » avant le départ de l'acheteur, n'est donc possible qu'en raison d'un « événement extérieur qui s'impose au vendeur ». Les « éléments essentiels du contrat » sont les éléments qui ont été définis comme tels par les parties, mais également les éléments qui sont généralement déterminants pour le voyageur comme :

- les dates de séjour ;
- le changement d'itinéraire ;

⁷ CA Paris, 25ème ch. B, 12 mai 2006, RG n°04/19695

- le changement de catégorie d'hôtel (inférieure à celle prévue) ;
- les choix du pays ou de la région ;
- une hausse significative du prix.

Par exemple, la suppression, lors d'un séjour en Egypte, d'une croisière sur le Nil.

Lorsqu'un événement extérieur, qui s'impose au vendeur, le conduit à modifier un élément essentiel du contrat, il doit avertir l'acheteur le plus rapidement possible et lui proposer une modification du contrat (prestation de remplacement ou voyage de substitution). A partir du moment où le vendeur en a informé l'acheteur, ce dernier doit, le plus rapidement possible (son silence vaut refus de la modification), faire son choix. Choix qu'il n'a pas à justifier mais il ne peut en aucun cas exiger le maintien du contrat dans les termes initialement prévus, comme le lui permettrait le droit commun.

L'acheteur n'a pas d'autres choix que de se contenter de la substitution opérée par le vendeur ou d'annuler le contrat, provoquant ainsi sa rupture.



Il arrive que le voyageur propose uniquement une modification. Le client qui accepte, sans savoir qu'il avait la possibilité de résilier le contrat, peut engager la responsabilité du vendeur et obtenir des dommages-intérêts s'il justifie d'un préjudice.

L'article R.211-9 prévoit une autre situation :

*«Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle **qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4**, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :*

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ».

L'article R.211-4 13° concerne les mentions obligatoires portées à la connaissance du client avant la conclusion du contrat, il dispose :» *Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.»*

Les articles R.211-15 à R.211-18 obligent le voyageur à indiquer l'identité du transporteur aérien pour chaque tronçon de vol.

Cette situation diffère de la précédente car elle suppose la réunion des deux conditions suivantes :

- le voyageur est contraint de modifier un élément essentiel du contrat,

- il n'a pas respecté l'obligation d'information relative à l'identité du transporteur aérien.

Si ces conditions sont remplies, le client aura le choix entre résilier le contrat ou accepter la nouvelle proposition faite par le voyageur. Dans les deux cas, il pourra demander réparation s'il subit un préjudice.

Quand un élément essentiel du contrat est modifié par le voyageur, celui-ci doit offrir la possibilité au client soit de résilier, soit d'accepter la nouvelle offre. Ces textes ne lui permettent pas directement d'annuler le voyage. Toutefois, il en a la possibilité.

➤ **L'acheteur refuse la modification :**

Le contrat est alors rompu par **une révocation**. L'acheteur aura **immédiatement** droit au remboursement de **la totalité des sommes engagées**, ce qui inclut les frais de dossier et autres taxes, sans supporter aucun frais ni pénalités.

L'acheteur peut en outre réclamer des dommages et intérêts, s'il prouve qu'il a subi un préjudice.

➤ **L'acheteur accepte la modification :**

La modification acceptée par l'acheteur doit être constatée par un avenant au contrat, L'agence de voyages doit alors procéder à un réajustement des prix.

Si la modification s'avère moins coûteuse, le professionnel devra, comme le précise l'article R. 211-9 du Code du tourisme, lui restituer le trop perçu avant la date du départ. En revanche si elle augmente le coût du voyage, le consommateur qui aura donné son accord pour cela, devra en payer le supplément.

Après avoir accepté la modification du contrat dans les conditions prévues par la loi, l'acheteur peut prétendre à des dommages et intérêts, s'il établit l'existence d'un préjudice.

● **Modification par le voyageur :**

En règle générale, le voyageur ne peut modifier, sans frais, son séjour ou son voyage s'il a l'intention :

- de changer d'hôtel ;
- de ne pas participer à l'excursion prévue ;
- de prolonger son séjour ou de changer d'itinéraire.

Les modifications faites à sa demande seront à sa charge... si toutefois celles-ci peuvent être satisfaites.

d. Résiliation du contrat :

Cette hypothèse est prévue par l'article L.211-14 : *«Lorsque, avant le départ, le vendeur résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui est restituée, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait prétendre.»*

Cette situation indique que le voyageur a la possibilité de résilier le contrat, même en l'absence de faute du client. Si le vendeur résilie le contrat car un événement extérieur s'impose à lui, le client conserve la possibilité de demander la réparation de son (éventuel) préjudice.

L'article R.211-10 complète l'article L.211-14. Le voyageur doit informer son client de la résiliation « par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception ». Le client a droit au remboursement immédiat de toutes les sommes versées et, en plus droit à réparation, il reçoit une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette même date. Le client pourra donc obtenir cette indemnité, ajoutée à des dommages-intérêts complémentaires, mais à concurrence du montant du préjudice subi.

• Résiliation sans frais ni pénalités :

L'exécution du contrat de voyage peut être remise en cause par deux éléments, la force majeure et le nombre insuffisant de participants.

➤ La force majeure :

Aux termes de l'article 1148 du Code civil, la partie qui ne peut pas exécuter le contrat en raison de force majeure n'est pas tenue de verser à l'autre des dommages et intérêts, cette inexécution totale ou partielle ne lui est pas imputable.

Pour **constituer une force majeure**, l'événement doit présenter trois caractères cumulatifs :

- Etre extérieur aux parties contractantes ;
- Etre imprévisible lors de la formation du contrat ;
- Etre irrésistible, aucun autre moyen ne peut être mis en œuvre pour pallier à la non exécution du contrat.

Si le voyageur annule le voyage pour cause de guerre, catastrophe naturelle, grève, par exemple, il doit rembourser les sommes avancées par le voyageur sans aucune indemnité.

➤ Le nombre insuffisant de participants :

Les articles R.211-4 7 et R.211-6 13 autorisent le voyageur à annuler le voyage si un nombre minimal de participants n'est pas atteint. Ce nombre doit être indiqué dans le contrat au moyen **d'une condition suspensive**. Si le nombre n'est pas atteint, le consommateur devra en être informé par écrit **au moins 21 jours avant le départ** ; dans ce cas, le voyageur n'aura pas à supporter de pénalités ni à indemniser son client.

• Résiliation avec paiements des pénalités :

➤ du fait du voyageur :

Lorsqu'une agence de voyages annule un voyage, elle doit avertir le voyageur par lettre recommandée avec accusé de réception et lui **rembourser immédiatement la totalité des sommes versées**. Le voyageur peut demander une **indemnité** au moins égale à celle qu'il aurait dû payer s'il avait annulé lui-même.

Mais si le voyageur est en mesure de prouver que l'annulation lui a causé un

préjudice plus conséquent, il peut **également réclamer des dommages et intérêts**. Ce sera le cas, par exemple, s'il avait acheté les équipements nécessaires au voyage ou si, compte tenu de la date de l'annulation, il ne peut pas trouver un séjour aux mêmes dates alors qu'il ne peut pas changer ses dates. **Il est donc important de conserver les factures et autres éléments en constituant la preuve.**



Est fautif l'organisateur du voyage qui restitue, au voyageur, partie du montant de son voyage sous forme de chèques-cadeaux ou à valoir sur un prochain voyage !

Néanmoins, cela ne lui interdit pas d'offrir un remboursement d'un montant supérieur au voyageur, si celui-ci accepte le remboursement sous forme d'à- valoir sur un autre séjour (mais cela reste un choix !)

Par exemple :

- L'annulation du voyage organisé en Egypte du fait de l'hospitalisation du conférencier égyptologue ne constitue pas un élément imprévisible selon le tribunal, qui condamne l'agent au paiement de la pénalité prévue en cas d'annulation du voyage par l'organisateur.

- Il a été jugé que lorsque l'agence annule un voyage la veille du départ, elle doit non seulement rembourser les paiements déjà effectués, mais également verser une indemnité égale à 90% du prix du voyage ainsi qu'une somme supplémentaire en réparation d'un préjudice moral et matériel. En d'autres termes, la décision de justice est venue préciser que le système d'indemnisation prévu dans les contrats n'avait pas pour but de couvrir aussi bien le préjudice moral lié à l'inutilité de la prise de congé que le préjudice matériel résultant des dépenses exceptionnelles engagées pour le voyage⁸.

➤ du fait du voyageur :

Les conséquences de l'annulation ne seront pas les mêmes selon que le motif est lié ou non à des questions de sécurité.

Annulation liée à un motif de sécurité :

• Si le voyageur avait prévu de partir dans un pays où la situation politique ou climatique s'est dégradée, il peut envisager d'annuler son séjour. Dès lors, il doit prendre en compte les points suivants :

La situation est considérée comme dangereuse et le Ministère des affaires étrangères a émis un avis défavorable sur le site : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Dans ce cas le voyageur pourra demander l'annulation du voyage, ainsi que le remboursement des sommes versées.

⁸ Cass, Civ. I, 6 octobre 1993, n° pourvoi : 92-12605

Quelle que soit la raison du danger (violences, conditions météorologiques, risques de prise d'otage, conditions sanitaires...), le seul fait qu'il y ait recommandation de quitter ce territoire ou que celui-ci soit qualifié de pays à risque justifie l'annulation du voyage pour défaut de sécurité. L'agent de voyages qui refuserait l'annulation du séjour pourrait se voir condamner pour manquement à son obligation de sécurité, voire mise en danger de la vie d'autrui.

- Si le voyageur considère la situation comme risquée, mais le Ministère des affaires étrangères n'a pas émis d'avis :

Dans ce cas si l'agence maintient le voyage, mais que le voyageur souhaite l'annuler, il faudra attendre la suite des événements afin de voir si l'avenir lui donne raison. Si le sinistre intervient, l'agence devra lui rembourser l'intégralité du voyage qu'il n'a pas entrepris. Cependant, si le risque ne se réalise pas au cours de la période prévue, le remboursement se fera selon les conditions d'annulation d'ordre contractuelle et réglementaire (date de départ proche ou non de la date d'annulation).

Annulation liée à un motif autre que la sécurité :

Si avant le voyage, le client annule son voyage, il rompt un contrat passé avec l'agence et lui cause un préjudice car elle-même s'est engagée avec d'autres prestataires (transporteurs, hôteliers,...).

Le contrat stipule, en général, les conditions d'annulation d'ordre contractuel et réglementaire.

Si le voyageur **n'a pas souscrit d'assurance annulation**, en dehors d'un cas de force majeure, c'est la loi du contrat qui s'applique. Le voyageur devra payer les frais d'annulation prévus. Généralement, les contrats des agents de voyages envisagent des indemnités progressives. Plus la résiliation est proche de la date de départ, plus elles risquent d'être élevées et inversement.

Exemple de pénalités pouvant être dues en cas d'annulation :

Nombre de jours avant le départ	Frais par personne
Plus de 30 jours avant le départ	30 € pour frais de dossier
30 à 21 jours avant le départ	25%
20 à 7 jours avant le départ	50%
6 à 2 jours avant le départ	90%
Moins de 2 jours avant le départ	100%

Le voyageur, qui n'a pas d'assurance annulation, doit s'adresser directement à l'agent de voyages. Il convient d'être particulièrement vigilant dans l'annulation du voyage car le plus souvent, ce ne sera pas la date de survenance du désagrément mais la date à laquelle le vendeur en aura été informé qui servira de point de départ pour le calcul des indemnités. Il est donc dans l'intérêt du consommateur de se ménager la **preuve** de la communication de l'information, dans l'idéal par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception le plus tôt possible.

Si l'intégralité du prix du voyage avait d'ores et déjà été versée, il appartiendra à l'agent de voyages de **rembourser la différence**. ??? Tel serait également le cas si la part versée excédait le montant dû après application du système des indemnités progressives.

Exemple :

Un couple de sexagénaires avait versé 36 000F (5490 €) en vue d'un voyage en Chine. Le jour départ, l'épouse est prise d'un malaise et est immédiatement hospitalisée. Le couple invoque alors la « force majeure », pour obtenir la résiliation du contrat et le remboursement du voyage. L'agence refuse, d'autant plus qu'elle démontre qu'elle avait pris un soin particulier à informer les participants, la plupart étant des personnes âgées, sur l'intérêt de souscrire une assurance annulation. La Cour de cassation, saisie, confirme clairement que « l'indisposition de santé n'est pas un cas de force majeure » (Cass.civ, 1^{ère}, n°9ç-19816).

Le voyageur, qui **a une assurance annulation**, doit prévenir simultanément son agent de voyages et son assureur.



La maladie, le décès d'un proche ou une obligation professionnelle ne sont pas considérés comme des cas de force majeure exonérant l'acheteur de ses engagements vis-à-vis du professionnel.

Les agences de voyages ont l'obligation de proposer à leurs clients la souscription d'une assurance annulation. Bien entendu, ils ont le choix de la prendre ou non.

Si le client a souscrit ce type de garantie au moment de l'achat de son voyage, il pourra la faire jouer à condition que la raison qu'il évoque pour annuler son séjour soit bien comprise dans les risques couverts.

Une franchise peut aussi être prévue et cette somme restera à sa charge définitivement.

Si le voyageur a réglé son séjour avec une carte de paiement internationale « haut de gamme » (Visa Premier, Gold-Mastercard, etc.), celle-ci inclut ce genre de garantie. Le client doit vérifier dans sa convention de compte ou auprès de sa banque.

Le voyageur peut également céder son voyage à une tierce personne.

Arrhes ou acompte

Il faut bien distinguer ces deux notions. Seules les arrhes permettent au consommateur de se rétracter. A l'inverse, le versement d'un acompte démontre l'engagement ferme et définitif des parties (le consommateur a alors l'obligation de payer le solde du prix). Pour savoir si la somme en question constitue un acompte ou des arrhes, il convient de prendre connaissance avec la plus grande attention du contrat ou du bon de commande, et ce avant de le signer. **A défaut de précision** dans le contrat ou dans le bon de commande, et si le prix total est supérieur à 500 euros, il s'agira d'arrhes.

e. Cession du voyage :

Le voyageur ne peut pas s'opposer à la cession du voyage par un client. Toute clause contraire serait illicite (article R.211-7). Toutefois, ce client doit respecter certaines conditions :

- il doit en informer le voyageur sept jours avant le début du voyage, ou quinze jours avant s'il s'agit d'une croisière,
- l'information doit être faite par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception (le client n'est donc pas obligé d'envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception),
- le cessionnaire doit remplir les mêmes conditions que le cédant pour effectuer le voyage.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du voyageur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession, conformément à l'article L.211-11.

Les articles L.211-12 et R.211-9 du Code du tourisme prévoient dorénavant que l'acheteur (appelé le cédant) peut céder son contrat de voyage à tiers (appelé le cessionnaire), qui remplit les mêmes conditions que lui (âge, visa, etc.)

• Les modalités et les conditions de la cession :

La cession doit intervenir au plus tard 7 jours avant le début du voyage, ou au moins 15 jours dans le cadre d'une croisière, sauf si le contrat prévoit un délai plus court.

Le voyageur doit ensuite, avant ce délai, en informer le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception. Le cessionnaire doit remplir les mêmes conditions que le cédant. Ainsi un voyage lune de miel par exemple ne pourra être cédé qu'à un couple de jeunes mariés et un spécial étudiant qu'à un étudiant, un couple avec deux enfants à un autre avec les mêmes caractéristiques, etc....

• Les conséquences de la cession :

Lorsque le voyageur cède son contrat de voyage, il reste solidairement responsable vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix mais aussi des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.



Bien se renseigner avant sur ces frais car certaines compagnies aériennes refacturent le billet d'avion.

Exemple :

Pour leurs 30 ans de mariage, les enfants de Danièle et Paul leur ont offert le séjour de leurs rêves aux Maldives : 14 nuits dans un hôtel grand luxe avec différentes prestations surprises.

15 jours avant le départ, la sœur de Danièle décède. Le voyage n'aura pas lieu. Paul contacte immédiatement l'agence pour trouver une solution : il lui propose

de céder le voyage à des amis. L'agence refuse le remboursement et la cession du séjour.

L'agence ne peut pas rembourser le voyage (indemnité dégressive 15 jours avant le voyage) mais par elle ne peut pas refuser cette cession à partir du moment où le cessionnaire est soit un couple soit deux personnes qui ont le même profil que Danièle et Paul.

A savoir :

L'agence doit fournir au voyageur dans un délai de 10 jours avant le départ les coordonnées des organismes locaux susceptibles de l'orienter en cas de difficultés rencontrées sur place.

Récapitulatif des dates butoirs des éléments déterminés avant le départ

Révision du prix du voyage	30 jours avant le départ
Annulation du voyage par le vendeur pour nombre insuffisant de participants	21 jours avant le départ
Information du vendeur en cas de cession de contrat pour les croisières	15 jours avant le départ
Nom, adresse et téléphone du représentant local du vendeur	10 jours avant le départ
A défaut, noms, adresses et téléphones d'organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur sur place et à défaut nom, adresse et téléphone du vendeur	
Pour les mineurs, adresse et téléphone pour contacter directement l'enfant ou le responsable sur place	
Information du vendeur en cas de cession de contrat de voyage	7 jours avant le départ pour un voyage 15 jours pour une croisière

2. Après le départ :

Après le départ, l'agent de voyages est garant de la bonne exécution du voyage. Sa modification, la non-exécution ou l'exécution défectueuse des prestations convenues engagent sa responsabilité de plein droit, sauf causes d'exonérations.

a. Modification du voyage :

C'est l'article L.211-15 qui s'applique :

«Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.

Le vendeur prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et fournies.

Si l'acheteur n'accepte pas la modification proposée, le vendeur doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre».

Cet article est complété par l'article R.211-11 :

«Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour **des motifs valables**, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4 [obligation d'information sur l'identité du transporteur aérien pour chaque tronçon de vol]».

Dès lors que la prestation a été fournie, le client ne peut plus invoquer la clause obligatoire selon laquelle il peut résilier le contrat et obtenir remboursement des sommes versées en cas de manquement par le voyageur à son obligation portant sur l'identité du transporteur aérien.

Après le départ de l'acheteur, le vendeur peut modifier les éléments essentiels du contrat **sans avoir à justifier d'un événement extérieur** qui s'impose à lui. Le vendeur qui modifie un élément essentiel du contrat après le départ doit alors proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies, en prenant à sa charge tout supplément de prix éventuel.

- **Modification refusée par le voyageur :**

Si l'acheteur refuse la modification, il provoque ainsi **la résiliation** du contrat. Il faut souligner que le choix de l'acheteur n'est pas libre : il doit justifier de « **motifs valables** » pour refuser les prestations de remplacement qui lui sont proposées par l'agence et là, c'est une différence importante avec le dispositif de modification du contrat avant le départ, dans lequel l'acheteur n'a pas à justifier son choix.

Si l'acheteur n'accepte pas les prestations proposées en remplacement, le contrat est résilié. Les conséquences de cette résiliation doivent être envisagées différemment selon que l'acheteur a pu, ou non, justifier de « motifs valables ». Celles d'un refus de l'acheteur fondées sur des « motifs valables » sont prévues par les textes : le vendeur doit procurer à l'acheteur les titres de transport nécessaires à son retour « dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties ».

Le vendeur doit rembourser les sommes correspondant aux prestations non exécutées et les textes de loi prévoient expressément le droit éventuel à des dommages et intérêts en cas de préjudice, pour le voyageur qui n'a pas accepté la modification du voyage après le départ.

Les conséquences d'un refus « sans motifs valables » ne sont pas prévues par les textes. Cette notion ne peut faire l'objet que d'une appréciation au cas par cas par le juge.

- **Modification acceptée par le voyageur :**

Si l'acheteur accepte les prestations proposées en remplacement, le contrat est modifié mais la **loi n'impose pas d'acte écrit signé** des deux parties **pour entériner leur accord**. L'article R.211-11 du Code du tourisme prévoit les règles applicables dans le cas d'une différence de prix entre les prestations initialement prévues et les prestations acceptées en remplacement.

Si les prestations acceptées par l'acheteur en remplacement sont de qualité supérieure à celles qui étaient initialement prévues, le vendeur supporte le supplément de prix.

Si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure à celles prévues, le vendeur devra rembourser la différence à l'acheteur dès le retour de celui-ci. L'article R.211-11 du Code de tourisme prévoit expressément que l'acheteur qui a accepté les prestations de remplacement peut encore rechercher la responsabilité du vendeur.

L'agence est responsable de tout manquement au programme décrit dans la brochure qu'elle a remise au voyageur, même en cas de recours à des prestataires de services extérieurs sur place : hôtel d'une catégorie inférieure à celle prévue ou dépourvu de la piscine promise, itinéraire modifié, visites supprimées. Elle ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en prouvant la faute du voyageur (s'il s'est présenté en retard au départ d'une excursion par exemple), un cas de force majeure ou un fait imprévisible et insurmontable imputable à un tiers.

Qu'il soit matériel ou moral (vacances gâchées,...), le **voyageur doit en apporter la preuve** et penser à réunir durant son séjour les éléments qui lui permettront d'en établir la réalité et de le chiffrer : photos de l'hôtel, tarifs, témoignages d'autres personnes, etc.,....Si plusieurs voyageurs ont subi le même préjudice, ils auront plus de poids en unissant leurs réclamations.

La jurisprudence considère que, par un raisonnement a contrario, au regard de l'indemnisation en cas de refus de la modification, lorsqu'il y a acceptation des modifications proposées, des dommages et intérêts ne peuvent être réclamés **au regard de la prestation initialement prévues**. Tout autre préjudice affectant la

prestation de remplacement (désagréments divers, odeurs, bruit ou autres inexécutions contractuelles,...) ouvre droit à des dommages et intérêts mais le voyageur doit en apporter la preuve.



Si le fait que la prestation ne se réalise pas, était connu par l'agence avant le départ, le consommateur pourra également arguer du défaut d'information, voire d'une « réticence dolosive ». La réticence dolosive, constitutive du dol prévu à l'article 1116 du Code civil, est constituée dès lors qu'il est prouvé que le cocontractant (l'agence de voyages) a volontairement caché une information qu'il savait essentielle.

Par ailleurs, si cela résulte d'une modification unilatérale du contrat par l'agence de voyage, possibilité qui lui est laissée par le contrat, une telle clause serait abusive au sens de l'article R. 132-1 3° du Code de la consommation. Aussi, cette clause serait réputée non-écrite.

b. Prestations mal exécutées ou non exécutées :

L'article L.211-16 du Code du tourisme prévoit que l'agence de voyages qui organise ou qui vend des forfaits touristiques est « responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services ».

Exemple :

Lors de la réservation d'un vol avec correspondance, le voyageur doit prévoir un laps de temps suffisant pour permettre à ses clients d'effectuer les formalités d'embarquement lors de l'escale. Si le premier vol ne permet pas de prendre la correspondance prévue, l'agence de voyages doit non seulement rembourser intégralement les billets mais également indemniser le préjudice subi, en l'espèce l'achat de nouveaux billets et les frais d'hébergement (CA Paris, 2^e ch., 25 mars 2011

Dans un arrêt du 15 novembre 2010 (n° 09-69004), la Cour de cassation a condamné Go Voyages à assumer le manquement résultant de la surréservation pratiquée par la compagnie aérienne qu'elle avait sélectionnée (la compagnie brésilienne Varig). L'e-marchand a dû verser 3 000 € de dommages et intérêts à ses deux voyageurs lésés.

Une agence Leclerc voyages a même été déclarée responsable par les juges ... de l'intoxication alimentaire subie par toute une famille lors d'une croisière ! L'agence n'avait pas réussi à démontrer que la gastro-entérite qu'avaient contractée ses clients n'était pas due à l'ingestion d'aliments distribués à bord du paquebot (Cass. civ. 1^{re} ch., 15 décembre 2011, n° 10-10585).

Mais l'agent de voyages n'est responsable que des prestations prévues dans le contrat de voyage et non de tous les aléas altérant le séjour du voyageur (comme la perte d'un appareil photo par exemple,..) qui peuvent être couverts par l'assurance voyage si le voyageur en a souscrit une.

Exemple :

Une cliente, dans une affaire⁹, réclamait à l'agence de voyages le remboursement de ses affaires personnelles qu'elle aurait oubliées à l'hôtel. Il a été jugé qu' « il n'appartient pas à [l'agent de voyages] de veiller sur les affaires de ses clients » et que si, cependant, « la compagnie a mis en œuvre des moyens pour qu'elle récupère des affaires qu'elle avait oubliées, [la compagnie] n'y était nullement tenue »



Il faut faire la distinction entre les indications mentionnées à titre informatif ou indicatif :

*En plus de l'obligation d'informer le consommateur sur les formalités à accomplir afin d'entrer sur le territoire étranger, l'agent de voyages l'informe des spécificités du pays visité. Aussi, il lui indique notamment la devise du pays, les modalités de change, les règles sanitaires, les vaccins obligatoires, etc.... De plus, il explicite, le cas échéant, le fait que les systèmes de notation des hôtels n'ont pas les mêmes critères. Il importe en effet de savoir qu'un hôtel «***» sur place ne correspond pas à ce qu'il serait en France.*

Il arrive souvent que les agences de voyages fassent mention dans les documents et brochures, en bas de page ou dans un encadré, de l'existence de nombreuses excursions possibles dans le site présenté. Elles se contentent uniquement d'informer leur clientèle d'une telle possibilité sans se charger de leur organisation et en l'absence de tout lien contractuel, sa responsabilité ne sera pas engagée. Mais si cette information n'est pas très claire, le voyageur peut croire que les prestations annexes mentionnées engagent également la responsabilité de l'agence de voyages.

Le voyageur doit veiller à lire attentivement les documents contractuels et garder tous ceux qu'il a consultés, y compris et surtout les brochures d'informations.

• Quelles sont les obligations de l'agent de voyages ?

L'agent de voyages est tenu d'assurer la **bonne exécution du séjour** et la **sécurité de ses clients**. C'est une responsabilité de plein droit qui pèse sur le professionnel, présumé responsable des dommages matériels et corporels qui interviennent durant le transport et sur le lieu de séjour.

Cependant, l'agent de voyages ne sera pas responsable s'il peut apporter la preuve que l'inexécution du contrat est due à l'un des trois cas précis prévus par le deuxième alinéa de l'article L. 211-17 du code du tourisme : **la faute de la victime**, celle **d'un tiers étranger** au contrat de voyage (le tiers n'étant pas l'un des prestataires) ou encore **le cas de force majeure**.

9 TI Vanves, 3 septembre 2002, RG n°11-02-000430

➤ **Obligation de la bonne exécution du voyage :**

L'agent de voyages est de plein droit responsable à l'égard des voyageurs. Celle-ci a été codifiée à l'article L. 211-16 du code du tourisme, qui prévoit que :

*«Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que **ce contrat ait été conclu à distance ou non** et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.*

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure».

La loi **étend cette responsabilité de plein droit aux agences délivrant des prestations par Internet.**

Exemples :

1. Une agence de voyages a été condamnée pour distorsion entre le descriptif sur internet, qui indiquait un hébergement en bungalow sur pilotis, et le descriptif du catalogue correspondant à un hébergement en dur sur terre (TI Paris XV, 12 septembre 2002, °11-02-353/02-01006).

La responsabilité de l'agent de voyages peut être mise en cause dès qu'il y a inexécution de l'obligation contractuelle, et cela quelle que soit la raison de cette inexécution, soit pour faute personnelle de sa part, soit pour faute d'un ou plusieurs prestataires auxquels il a fait appel pour exécuter la prestation touristique vendue au client. Cette inexécution engage directement et objectivement sa responsabilité vis-à-vis de la tierce victime.

2. Une agence de voyages a été reconnue responsable de plein droit à l'égard de ses clients du refus par la compagnie aérienne, prestataire de services, d'embarquer ses voyageurs munis de billet en raison d'un nombre de réservation excédant le nombre de places offert sur le vol ou surbooking (CA Paris, 1^{ère} ch.10 novembre 2000)

Il a été jugé qu'une autre agence devait indemniser ses clients de la perte des bagages survenue au cours des opérations de transport, sans que ceux-ci aient à prouver la faute ni de l'agence, responsable pour autrui, ni du transporteur, tenu d'une obligation de résultat (Cass. 1^{ère} civ, 10 mai 1989, Bull. civ. I, n°183)

Mais la loi 2009-888 du 22 juillet 2009, de développement et de modernisation des services touristiques **limite la responsabilité de plein droit de l'agent de voyages.**

En effet l'article L.211-16 prévoit que l'agent est responsable « *dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales* ».

L'agent de voyages est donc en mesure d'invoquer les limitations de responsabilité prévues par les conventions de Varsovie ou de Montréal pour le transport aérien international, par la convention de Berne pour le transport ferroviaire et par la convention d'Athènes pour le transport maritime.

La loi du 22 juillet 2009 a également écarté la responsabilité de plein droit des opérateurs extérieurs au monde du tourisme (par exemple les grandes surfaces) qui vendent les forfaits sous la forme de coffrets-cadeaux.

Et cette responsabilité de plein droit de l'agence **ne saurait excéder celle des prestataires de services de service local, dont les** obligations s'apprécient en fonction du droit et des circonstances locaux auxquels elles se substituent pour l'exécution de son contrat, les responsables pour autrui ne pouvant être tenus à des obligations supérieures à celles pesant sur ceux dont ils sont responsables. En effet, une agence française n'a pas à subir le risque causé, par des normes étrangères (de sécurité entre autres) peu protectrices.

En cas de faute lourde du prestataire, les limitations conventionnelles disparaissent, la responsabilité du prestataire, et donc celle de l'agence, est alors illimitée.

Mais pour la **vente d'une prestation accessoire** l'article L. 221- 17 du Code du tourisme prévoit que :

« L'article L. 211-16 ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière ».

Cet article indique, désormais, que la responsabilité de plein droit de l'agent de voyages prévue par l'article précédent **ne s'applique pas aux réservations ou aux ventes de titres de transport aérien ou de transport sur ligne régulière** n'entrant pas dans un forfait touristique.

On peut donc considérer que l'agent de voyages dont l'obligation ne porte que sur la réservation ou la vente de titres de transport échappera à la responsabilité de plein droit et pourra **voir sa responsabilité engagée pour faute prouvée.**

➤ **Obligation de sécurité :**

L'obligation de sécurité de l'agent de voyages consiste à assurer **l'intégrité physique, psychologique et matérielle des voyageurs** au cours de toutes les prestations mises à disposition des clients, mais uniquement au cours de ses prestations.

L'obligation de sécurité pesant sur l'agent de voyages se concrétise en 5 obligations particulières :

- la prudence dans le choix des prestataires de services ;
- la surveillance de ces derniers ;
- la prudence dans l'organisation des excursions ;
- l'information des clients et l'assistance ;
- L'obligation d'information des clients.

L'obligation de sécurité des vendeurs prévue par l'article L. 221-1 du Code de la consommation les oblige à proposer des produits et des services qui, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présentent la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes.

La nuance apportée par l'adverbe «légitimement» permet aux agences de voyage de proposer des circuits à sa clientèle aventurière. Pour ce faire, elles **informent** le voyageur de la teneur du risque encouru et des qualités physiques et/ou mentales requises pour y faire face.

Une fois l'information divulguée de manière claire et non-ambiguë, il appartiendra au voyageur d'accepter ou non de prendre un tel risque.

Si l'agence de voyages n'a pas informé le voyageur du risque qu'il encourait, ne lui laissant de ce fait pas la possibilité d'un choix éclairé, elle sera **présumée coupable**. Cette présomption permet au voyageur de se décharger de la preuve qu'il appartiendra alors à l'agence d'apporter en vue de se disculper. Dans ce cas, seules les trois causes énumérées précédemment, le fait du voyageur, la force majeure ou le fait d'un tiers, pourront être invoquées.

Si l'agence de voyages a informé le voyageur et obtenu son accord préalable, elle ne subira aucune présomption. Il appartiendra dès lors au consommateur de rapporter la preuve de sa faute, faute qui ne sera constituée que si l'agence a fait prendre un risque au voyageur qui **dépassait** celui qu'il avait accepté alors qu'il pouvait être évité. En cas de dépassement vraiment trop important, une action au pénal contre l'agence de voyages pour mise en danger de la vie d'autrui peut également être exercée (article 223-1 du Code pénal).

● **Exonération de la responsabilité de l'agent de voyages :**

Bien que l'agent de voyages soit automatiquement responsable en cas de dommages, de mauvaise exécution ou d'inexécution des prestations du séjour réservé auprès de lui, la loi indique qu'il peut tout de même s'exonérer de responsabilité dans certains cas et ainsi être dispensé de verser une indemnisation au client.

L'article L. 211-17 du Code du tourisme prévoit en effet que le vendeur peut « *s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure* ».

● **Le fait de l'acheteur :**

En effet, lorsque le dommage subi par le client provient uniquement d'une faute de sa part, il ne peut pas demander à être indemnisé par le professionnel du voyage. De même, si le dommage est dû partiellement à son fait, il ne pourra réclamer qu'une indemnisation partielle ou un remboursement partiel.

● Les cas de force majeure :

En fait, les deux derniers cas d'exonération de responsabilité sont relatifs à des cas de force majeure proprement dits.

La force majeure :

Pour constituer un cas de force majeure, l'événement doit présenter trois caractères cumulatifs. Il doit être :

- Etranger à l'agent de voyage, c'est-à-dire qu'il n'y a aucun lien entre l'événement et le cocontractant ;
- Imprévisible, c'est-à-dire non prévu lors de la formation du contrat ;
- Irrésistible, c'est-à-dire qu'aucun autre moyen ne pouvait être mis en œuvre pour pallier la non-exécution du contrat.

Le cas de force majeure, événement **imprévisible, irrésistible et extérieur** à la volonté du cocontractant, est un cas d'exonération de droit commun qui autorise le prestataire (et donc également l'agent de voyages) à ne pas fournir la prestation prévue par le contrat, ou dispense ce prestataire (et donc également l'agent de voyages) d'indemniser le client pour le dommage subi du fait de cet événement.

Par exemple :

En cas de tempête d'une particulière intensité dans un pays où il est très rare que ce type d'évènement se produise, le client aura du mal à obtenir une indemnisation s'il est blessé par une chute de branches au cours d'une randonnée sécurisée. Dans ce cas, si le guide avait pris toutes les précautions nécessaires à la sécurité des randonneurs mais que le dommage provient uniquement de la tempête, aucune indemnisation ne pourra être demandée à l'agence de voyages ou au voyageur qui a organisé et vendu cette prestation. A condition que la tempête ait commencé ou se soit intensifiée après le début de la randonnée. Ce sont les assureurs qui plaident souvent ...

Il est important de noter, cependant, que l'exonération peut être partielle ou totale. En effet, si le dommage ou l'inexécution contractuelle est partiellement due à l'un des trois faits exonératoires précédemment décrits, l'agence de voyages ou le voyageur sera tout de même partiellement responsable et devra donc indemniser le client proportionnellement à l'implication du client, du tiers ou du cas de force majeure, dans la production du dommage ou dans l'inexécution contractuelle.

Par exemple :

Si le client est arrivé en retard pour une activité sportive incluse dans le forfait et que le moniteur a annulé cette activité après seulement quelques instants d'attente, les torts sont partagés et le client ne pourra pas demander le remboursement total du prix de l'activité.



La notion de risque exclut la force majeure. *Reste alors l'acceptation éventuelle des risques qui restent à la charge de l'agent de voyages au regard de son obligation de sécurité et de son obligation d'information et de conseil.*

Les actes de terrorisme ou attentats, par exemple, constituent en principe des cas de force majeure, mais ces faits perdent leur caractère imprévisible, lorsqu'il existe un risque réel et sérieux propre à certaines destinations.

- **Le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat :**

Lorsque la prestation, achetée auprès de l'agent de voyages, n'a pas pu être exécutée, a été mal exécutée ou a causé un dommage au client, uniquement en raison du fait d'une personne totalement étrangère à cette prestation, et que ce fait était **imprévisible et insurmontable** pour le prestataire de service, le client devra abandonner l'idée de recevoir une indemnité de la part du vendeur et pourra éventuellement se retourner contre ce tiers, en se fondant sur sa responsabilité délictuelle.

Néanmoins, alors qu'une indemnisation ou un remboursement est généralement aisé à réclamer à un professionnel sur le fondement d'une inexécution contractuelle, démontrer la faute du tiers et son lien de causalité avec le dommage pourrait s'avérer plus difficile.

L'agent de voyages ne peut se retrancher derrière une clause de contrat écartant sa responsabilité en cas de mauvaise exécution du contrat par ses prestataires : une telle clause est illégale et n'est pas opposable au voyageur même s'il l'a signée.

Par exemple :

Selon la brochure du voyageur, la chambre d'hôtel réservée est située en bord de mer et entourée d'un jardin tropical. Mais après douze heures de vol, c'est la déconvenue. L'hôtel jouxte un centre commercial bruyant et, pour rejoindre la mer, il faut traverser une route nationale très fréquentée.

L'agent de voyages refuse d'assumer ses responsabilités par une clause de contrat qui indique que « les photographies, les illustrations et le descriptif des voyages ne peuvent engager la responsabilité du professionnel »

Par contre la clause limitant financièrement l'indemnité due en cas de mauvaise exécution pourrait être valable, suivant la directive du 13 juin 1990, à condition que cette limitation ne soit pas « déraisonnable ». L'indemnité limitée au double du prix du forfait payé, dans un contrat, a été jugée par le tribunal déraisonnable et a été déclarée comme abusive et non écrite¹⁰

- **Les modalités de mise en œuvre de la responsabilité de l'agence de voyages :**

La responsabilité de l'agence de voyages peut être engagée par le voyageur lui-même ou par ses proches parents en cas de décès.

¹⁰ TGI Paris, 1ère ch, soc., 7 novembre 2009 disponible sur www.clauses-abusives.fr

– L'action engagée par le voyageur :

La réglementation encadre strictement les voyages à forfait en mettant à la charge du voyageur de nombreuses obligations.

L'article L. 211- 16 du Code du tourisme édicte une responsabilité de plein droit de l'agent de voyages. Le voyageur n'a pas à prouver une faute de la part de l'agent de voyages ou d'un prestataire de services mais simplement que la prestation contractuelle promise n'a pas été exécutée ou mal exécutée.

– L'action engagée par les proches parents ou héritiers (par ricochet) :
Responsabilité délictuelle ou contractuelle ?

Il faut distinguer entre les proches parents, victimes par ricochet, héritiers ou non.

La responsabilité délictuelle est le second ordre de responsabilité civile. Elle existe en dehors de tout contrat.

L'article 1382 (« Tout fait quelconque de l'homme qui cause à autrui un dommage oblige celui par lequel il est arrivé à le réparer ») et suivants du code civil édictent les règles en la matière.

En pratique, il s'agira de la situation dans laquelle une personne est décédée lors d'un voyage. Sa famille pourra invoquer cette responsabilité pour espérer obtenir des dommages et intérêts pour préjudice moral.

En effet « le tiers à un contrat peut invoquer, sur le fondement de la responsabilité délictuelle, un manquement contractuel dès lors que ce manquement lui a causé un dommage »

Evidemment ce type de litige ne relève pas de la médiation et il faudra orienter la famille vers un avocat, voire une association de protection du droit des victimes (...).

IV. ASSURANCE VOYAGE

La première des choses à faire avant de souscrire une nouvelle assurance pour son voyage est de vérifier celles dont on dispose déjà et de vérifier que son contrat donne droit à des prestations d'assistance. Les titulaires de certains contrats habitation bénéficient automatiquement d'une assistance similaire à ce que prévoient également certaines cartes bancaires (rapatriement en cas de maladie ou d'accident et avance des fonds).

Conformément à l'article R. 211-4 12°, l'agent de voyages **propose** au voyageur, avant la conclusion du contrat, une assurance annulation et/ou assistance.

Il est possible qu'en cas d'achat de forfait, l'assistance garantissant la prise en charge en cas de maladie ou d'accident et le cas échéant le rapatriement soit inclus. En revanche, l'assurance annulation nécessitera toujours un supplément.

La différence entre **le contrat d'assurance et celui d'assistance** réside dans le fait que le premier cas l'assureur indemnise **pécuniairement** l'assuré en lui versant une indemnité financière, alors que dans le second cas, l'assistant met **en œuvre des moyens humains et techniques** pour venir en aide au voyageur assisté, c'est-à-dire une prestation en nature. L'assureur s'engage à venir en aide au voyageur en déplacement et tout faire pour le secourir mais ne promet pas un résultat tangible. Il prend l'engagement de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à sa disposition et c'est pour cela qu'on parle d'obligation de moyens et non d'obligation de résultat. La faute de l'assureur, qui a manqué à son obligation d'assistance, est plus difficile à établir, car il ne s'agit pas de prouver l'absence de résultat promis mais que l'assistant a été défaillant dans la mise en œuvre des moyens pour venir en aide au voyageur.

Systématiquement proposée par l'agent de voyages, l'assurance annulation voyage a pour objet de garantir les risques suivants :

- La maladie grave, l'accident, les complications de grossesse de l'assurée ;
- Le décès de l'assuré, d'un membre de sa famille ou de son conjoint ;

- La maladie grave ou le décès de la personne chargée de la garde de ses enfants, et de toute autre personne à sa charge ou du remplacement professionnel ;
- Une convocation administrative : examens universitaires de rattrapage, obligations judiciaires (témoins ou jurés) ;
- les licenciements économiques ;
- les suites ou contre-indications de vaccination.
- Une assurance annulation peut aussi rembourser **certains frais** en cas **d'interruption de séjour**.

Le coût d'une telle assurance varie **en fonction du risque** et de l'éloignement de la destination du voyage.

A savoir :

L'agent de voyages ne peut pas imposer au consommateur une assurance pour garantir les risques d'annulation car cela reviendrait à subordonner la vente d'un produit ou d'une prestation à celle d'un autre service ou à l'achat d'un autre produit, ce qui est interdit par l'article L.122-1 du Code de la consommation.



Aux contrats qui couvrent uniquement les annulations consécutives "aux maladies ou accidents graves" sans préciser ce qu'il faut entendre par "grave".

• Assurance de groupe ou assurance individuelle :

Les voyagistes proposent parfois le choix entre une assurance de groupe, à tarif attractif, et une assurance individuelle, plus chère. Un contrat individuel couvre un éventail de garanties plus large comme, par exemple, les annulations dues aux complications de grossesse, au vol de papiers d'identité, ou au refus de visa. Les maladies chroniques et leur aggravation peuvent également être prises en charge...

Certains contrats garantissent une indemnité aux personnes qui ratent leur avion, quelle qu'en soit la raison. Cette indemnité, plafonnée à 80 % du prix d'un vol sec ou à 50 % du prix d'un forfait, permet à l'assuré d'acheter un autre billet d'avion pour rejoindre son lieu de séjour.

• Des garanties annulation offertes par les cartes bancaires

Seules les cartes haut de gamme, comme Visa Premier, ou Gold MasterCard comportent des garanties d'assurance annulation. **Pour en bénéficier, le voyageur doit obligatoirement payer le voyage avec la carte.**

En outre, il faut savoir que ces cartes ont généralement une couverture réduite limitée aux maladies graves, aux préjudices graves comme un dégât des eaux du domicile exigeant la présence de la personne sur place, ainsi qu'en cas de licenciement économique dont la procédure n'était pas commencée lors de la réservation.

• De nombreuses exclusions

Dans tous les cas, les contrats excluent systématiquement les risques de guerre, les émeutes, les épidémies, les grèves, la participation à certains sports à risques comme le parapente ou l'alpinisme...

Certains contrats ne garantissent pas non plus les risques liés à la grossesse. Lorsque le contrat exclut les maladies apparues avant l'inscription au séjour, il appartient à l'assureur, en cas de litige, de prouver que la maladie ayant empêché le voyage s'était manifesté avant.

L'annulation du voyage du fait de l'organisateur n'est pas non plus garantie.

Par exemple :

Annuler un voyage pour pouvoir « s'occuper de son beau-père à domicile » n'entre pas dans les prévisions du contrat d'assurance où « seuls le décès et l'hospitalisation d'un parent de l'assuré » peuvent faire jouer la garantie (CA de Metz, 1^{ère} ch. Du 6.3.03, n°22/865)

La gravité de la maladie alléguée suscite aussi d'après discussions entre l'assureur et le client. Pour une gastro-entérite d'un enfant de 18 mois qui s'est déclarée le jour du départ, l'assureur a dû s'incliner : selon les juges, cette maladie entre bien dans la catégorie des « maladies graves de descendants », pouvant faire jouer l'assurance annulation d'un séjour à l'île Maurice d'un montant de 6280 € (CA d'Aix-en-Provence, 15^e ch. civ. B, du 15.5.03, n°99 : 06174).

• Les franchises et les plafonds de garantie :

Quand le risque réalisé est garanti par le contrat d'assurance, l'indemnisation par l'assureur se fera selon les conditions contractuelles notamment en tenant compte des franchises et des plafonds d'indemnisation.

La franchise est la part du dommage que l'assuré garde à sa charge. Elle est prévue pour la plupart des motifs d'annulation et son montant varie d'un contrat à un autre et les plafonds de garantie constituent les montants maximaux d'indemnisation pouvant être dus par l'assureur. Ce qui conduit à une indemnisation partielle de l'assuré.

• Les justificatifs à fournir :

Les assureurs étudient soigneusement les dossiers des assurés et exigent les justificatifs des empêchements invoqués par l'assuré :

- Si le contrat d'assurance inclut une garantie licenciement ou empêchement professionnel, une attestation de l'employeur est demandée par l'assureur.
- Si l'annulation est motivée par son état de santé ou celui de ses proches, le voyageur aura à fournir un certificat médical.

Assurance facultative

La souscription d'une assurance-annulation n'est pas obligatoire. Un agent de voyages a été condamné car il incluait autoritairement le coût de l'assurance-annulation dans le prix du forfait (cass. crim.12 juin 1995).



L'assurance annulation ou assistance, lorsqu'il y a un départ en groupe ou en famille, ne garantit pas l'ensemble du groupe ni les uns par rapport aux autres sauf si tous les membres du groupe sont assurés individuellement. Il est donc recommandé soit d'assurer tous les membres du groupe soit de n'en assurer aucun et d'étudier attentivement les garanties contractuelles.



V. LES RECOURS EN CAS DE LITIGE

1. La procédure amiable

2. La médiation

3. La procédure judiciaire

4. La loi applicable et les juridictions compétentes en cas d'achat d'un voyage en ligne

V. LES RECOURS EN CAS DE LITIGE

De l'hôtel insalubre au séjour annulé, en passant par un avion retardé ou encore des bagages perdus, les vacances se sont parfois transformées en mauvais souvenirs et en difficultés importantes pour obtenir gain de cause auprès des professionnels auxquels ils avaient à faire.

Quel que soit le mécontentement du voyageur, il doit impérativement tenter de trouver une solution sur place, constituer un dossier de preuves et adresser dès son retour un courrier de réclamation à l'agent de voyages. De préférence en recommandé avec AR.

Si c'est la qualité de la prestation qui est mise en cause (nourriture, guide,...), cela relève du domaine du subjectif et de l'appréciation de chacun. Il est difficile d'obtenir gain de cause, il faut donc réunir des preuves tangibles et objectives sur le descriptif du voyage mentionné au contrat.

L'article L.211-16 du code du tourisme précise que le vendeur est alors responsable, vis-à-vis de l'acheteur du forfait, de la bonne exécution de l'ensemble des prestations qu'il propose, même si ce vendeur n'exécute pas lui-même les prestations.

Dès lors que les prestations du séjour ne correspondent pas à ce qui avait été décrit lors du choix du forfait, parce qu'elles sont de moindre qualité ou ne sont en réalité pas offertes, le consommateur peut donc être indemnisé par l'agent de voyage.

Mais avant de recourir aux Tribunaux pour obtenir une indemnisation, il est recommandé de tenter de trouver une solution amiable auprès de l'agent de voyages et le voyageur doit être en mesure d'administrer la preuve qu'il avait épuisé les voies de recours gracieux.

Le consommateur peut faire appel à une association de consommateurs pour constituer son dossier et essayer de trouver une solution amiable avec le professionnel.

1. La procédure amiable :

Après son retour le voyageur doit envoyer, **dans les délais prévus dans les conditions particulières de ventes de l'agent de voyages qui lui a vendu les prestations**, une réclamation écrite par lettre recommandée avec avis de réception à l'agent de voyages auprès duquel il a acheté le forfait ou la prestation.

La procédure amiable consiste à faire part au professionnel, directement ou par le recours à un tiers (association de consommateurs), de son insatisfaction, puis de négocier en vue d'arriver à un accord.

Si le voyageur a réservé sur Internet, l'adresse se trouvera normalement sur le contrat qu'il a reçu suite à son paiement. Il peut aussi retourner sur le site et chercher l'adresse du vendeur dans les mentions légales ou dans la rubrique Contactez-nous/Contacts.

Dans la lettre de réclamation, le voyageur précise l'objet de sa plainte en annexant la **copie** de tous les éléments prouvant ce qu'il avance (copies de photos, copies d'attestations, copie de brochures...). De même, il doit préciser clairement ce qu'il réclame (un remboursement, une indemnisation, une ristourne...) en chiffrant objectivement le montant réclamé. La copie de la lettre envoyée (lettre + pièces jointes) et l'accusé de réception doivent être conservés dans le dossier.

Le client doit alors apporter la preuve de ce qu'il avance, ce qui peut parfois s'avérer difficile.

En effet, lorsque l'hôtel ne présente ni la qualité ni les caractéristiques de ce que le voyageur ou l'agent lui avait décrit, il pourra être difficile d'une part de démontrer ce qui lui avait été présenté lors de la vente du séjour ou du forfait, mais également de prouver les éléments dont il se plaint une fois sur place.

Lorsque la non-conformité porte sur des éléments objectifs (pas de piscine, pas de climatisation, pas de terrain de tennis...), la preuve sera généralement aisée. Pour prouver que l'une des prestations vendues n'est en réalité pas proposée dans l'hôtel où le voyageur est logé, il lui suffira a priori de demander la brochure de l'hôtel ou tout autre document descriptif de l'hôtel, une fois arrivé(e) à destination.



Certaines brochures d'hôtel sont incomplètes et ne montrent que les « beaux aspects ». Dans un même hôtel, même en France, toutes les chambres ne disposent pas systématiquement du même confort

Néanmoins, lorsque la déception est due à l'entretien, la qualité ou encore la tranquillité du lieu, la preuve peut s'avérer ardue dans la mesure où ces caractéristiques relèvent de la subjectivité du consommateur. Il est donc conseillé, lorsque le consommateur estime que le séjour n'est pas conforme à ce qui lui avait été annoncé et vendu, de regrouper un maximum d'informations et d'éléments de preuve sur place : photographies, attestations de témoins...

Lorsque plusieurs personnes prennent part au voyage, il est conseillé aux clients déçus de se regrouper afin d'appuyer la demande d'indemnisation. En portant réclamation à plusieurs, les clients pourront apporter leurs témoignages et leur parole sera d'autant plus prise en compte par le vendeur pour démontrer que la prestation était inexistante ou objectivement insatisfaisante.

2. La médiation :

• Le médiateur du tourisme :

En cas de réclamation formulée à l'encontre d'une agence de voyages restée sans effet, un client a la possibilité de recourir à une phase de médiation afin de chercher une solution amiable au conflit. Cette étape passe par l'intervention du médiateur du tourisme et des voyages.

Le médiateur du tourisme et des voyages a été instauré au cours du mois de janvier 2012. La mise en place de ce service résulte de la signature d'une charte par le Syndicat national des agences de voyages (SNAV), l'Association de tour-opérateurs (CETO) et la Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM).

Le médiateur exerce ses fonctions de manière indépendante des compagnies de transport aérien, de tourisme ou de voyage : il ne doit pas être salarié par une entreprise de ce type. Il est également soumis à une obligation de confidentialité portant sur l'ensemble du contenu des dossiers qu'il peut avoir à traiter dans le cadre de la médiation.

La saisine du médiateur :

Le médiateur peut être saisi pour tous les litiges opposant un client à un fournisseur de services de transport aérien, de voyage ou de tourisme. Pour pouvoir le saisir, le consommateur doit avoir préalablement saisi le service de l'entreprise compétent pour les litiges avec la clientèle. A défaut de telles démarches préalables, le médiateur pourra considérer le différend comme irrecevable. Lorsqu'il est saisi, le service interne du fournisseur doit informer le client de la possibilité de recourir à la « médiation tourisme et voyages ».

La saisine du médiateur suspend la prescription des droits que les parties peuvent s'opposer tant que le médiateur n'a pas rendu son avis. Inversement, il ne peut pas être saisi si une action en justice a déjà été engagée par le client ou l'entreprise sauf accord des deux parties.

Comment saisir le médiateur ?

Le client doit adresser sa demande en remplissant et en adressant un formulaire mis à sa disposition par le médiateur (<http://www.mtv.travel/index.php?page=comment-saisir>). Il doit joindre tous les documents utiles en sa possession à :

MTV Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17

L'instruction du dossier et avis du médiateur :

A la réception du dossier, le médiateur invite l'autre partie à lui communiquer sa position et les pièces utiles qu'il possède dans un délai de 30 jours. Le dossier est ensuite instruit par le médiateur. Les échanges entre les parties se font principalement par écrit sauf demande particulière du médiateur.

Dans un délai de maximum 60 jours après la date de sa saisine, le médiateur rend un avis dont un exemplaire est adressé à chacune des parties. Chacune est libre

de suivre ou non cet avis. La décision rendue par le médiateur est confidentielle et ne peut donc pas être produite dans le cadre d'une action judiciaire ultérieure, sauf accord entre les parties.

• **Le Syndicat National des Agents de Voyages (SNAV):**

Le voyageur, client d'une agence de voyages adhérente au SNAV ou/et garantie par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) peut solliciter l'intervention du service litige de la SNAV qui a un rôle de conciliateur. Il facilite les échanges et la mise en contact entre les clients et leur agence de voyages.

Comment saisir le SNAV ?

Après avoir saisi l'agence au préalable, le consommateur peut lui adresser sa réclamation par voie postale :

15 Place du Général Catroux ; 75017 Paris
Tél : 01 44 01 99 90 ; Fax : 01 44 01 99 99
contact@snav.travel

Joindre, en plus du résumé des faits, des copies :

- du bulletin d'inscription ou le contrat ;
- de la page de brochure où sont décrites les prestations achetées ;
- de la page de brochure où figurent les conditions particulières ;
- du programme ;
- des échanges de courriers avec (agence, assurance, compagnie aérienne, etc,..)

Le traitement du dossier :

Si la demande est recevable, le service litige de la SNAV ouvre un dossier et intervient auprès de l'agence de voyages et adresse confirmation de cette intervention au consommateur.

Les délais de traitement peuvent être assez longs dans la mesure où le service de médiation doit éventuellement contacter le vendeur, prestataire ou autre intervenant.

• **Le médiateur des assurances :**

Refus de prise en charge, indemnisation insuffisante, différend concernant le règlement d'un sinistre ... les sources de litiges avec l'assureur peuvent être nombreuses.

Le consommateur a la possibilité de saisir le médiateur des assurances afin que celui-ci trouve une solution au conflit existant avec son assureur. Bien qu'il ne garantisse pas de mettre un terme au litige, le recours à la médiation présente néanmoins l'avantage d'être rapide et gratuit.

Comment saisir le médiateur des assurances

Le recours au médiateur s'effectue par courrier via l'envoi d'une demande d'intervention. Ses coordonnées peuvent figurer au sein des conditions générales du contrat d'assurance. Si ce n'est pas le cas, le consommateur peut les obtenir en s'adressant :

- A son assureur ;
- au service Médiation assurance qui centralise les réclamations et dirige les demandes vers les médiateurs compétents.

La demande doit être envoyée au :

1 rue Jules Lefebvre
75431 Paris Cedex 9

La lettre adressée au médiateur doit notamment préciser les faits, les démarches effectuées par le consommateur ainsi que la nature de sa demande. Toutes les pièces du dossier (y compris les photocopies des échanges avec le service consommateur) doivent être jointes au courrier.

L'issue de la médiation

Le médiateur donne son avis dans un délai moyen de 3 mois. Quelle que soit la solution proposée, **elle n'a pas de valeur contraignante** ni pour le consommateur ni pour l'assureur

à moins qu'il se soit engagé par contrat à suivre les recommandations du médiateur.

3. La procédure judiciaire :

Avant de saisir un tribunal, il convient de s'assurer que celui-ci est bien compétent pour traiter le litige. La nature de la contestation et l'identité des parties vont ainsi permettre de déterminer la compétence d'une juridiction pour un type de litige donné. Une fois celle-ci établie, il est ensuite nécessaire de se référer à la compétence territoriale de chaque tribunal pour savoir précisément celui auquel il convient de s'adresser.

• La compétence territoriale

Le consommateur ne doit pas tenir compte de la clause qui peut figurer aux conditions générales de vente de son prestataire qui voudrait qu'en cas de litige seul soit compétent le Tribunal proche de son siège social.

L'article 24 de la loi du 12 mai 2009 dit de «simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures» a introduit dans le code de la consommation l'article L 141-5 des dispositions permettant d'éviter aux clients préjudiciés des déplacements coûteux pour agir contre le professionnel défaillant ou indélicat :

«Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable».

Ainsi le Tribunal compétent est au choix celui du domicile du défendeur ou celui de la livraison du bien ou de la prestation de service.

• Les juridictions compétentes :

Il existe en France deux ordres, l'ordre judiciaire et l'ordre administratif. L'ordre judiciaire est lui-même divisé en juridictions civiles et pénales.

Les juridictions civiles :

Les Tribunaux d'Instance et les Juges de proximité ont pour vocation de statuer sur les litiges de la vie quotidienne dont ceux liés à la consommation.

Pour déterminer la juridiction civile compétente il faut se référer au coût du voyage auquel doivent être additionnés les montants correspondant aux dommages et intérêts. Pour un litige supérieur à 4.000 € et ne dépassant pas 10.000 €, c'est le Tribunal d'Instance qui est compétent. Pour un enjeu égal ou inférieur à 4.000 € c'est le Tribunal de proximité. Les deux juridictions partagent la même adresse et ont en commun le même greffe.

La saisine est simple et gratuite, suivant la nature de la demande, il suffira de remplir l'imprimé «déclaration au greffe du Tribunal d'Instance» Cerfa n°11764*02, pour la «déclaration au greffe de la juridiction de proximité» Cerfa n° 12285*02 et de le déposer ou de l'expédier par lettre A/R au greffe du Tribunal d'Instance.

Celui-ci se chargera de prévenir le défendeur de l'action que le demandeur avait mise en mouvement à son encontre et indiquera la date prévue de l'audience. Si plusieurs personnes sont victimes du même vendeur, elles peuvent engager une action conjointe.



Les juridictions de proximité seront supprimées à compter du 1^{er} janvier 2013. Ces règles sont encore applicables pendant toute l'année 2012.

Les juridictions pénales :

Si le voyageur a été trompé sur les caractéristiques du voyage et par les promesses figurant sur les brochures, fiches descriptives, documents publicitaires, il peut porter plainte pour « *pratique commerciale trompeuse* ». Le voyageur doit alors introduire une action au procureur de la République du Tribunal de grande instance pour infraction pénale.

4. La loi applicable et les juridictions compétentes en cas d'achat d'un voyage en ligne :

La loi française a mis en place un certain formalisme pour les activités de commerce en ligne. Pour autant, celle-ci n'est pas nécessairement la seule loi applicable à un cybercommerçant français. En effet l'activité commerciale sur Internet est par nature transnationale, ce qui pose des difficultés en matière de droit international privé, d'une part **quant à la loi applicable** aux relations contractuelles, et d'autre part **quant aux juridictions compétentes en cas de litige**.

Selon la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), les activités de commerce électronique sont soumises à la loi de l'Etat membre sur le territoire duquel la personne qui les exerce est établie. Cependant, les parties sont libres de choisir la loi qu'elles souhaitent voir régir leurs relations, sous réserve, selon la Convention de Rome de 1980, de ne pas priver le consommateur des dispositions protectrices impératives de la loi du pays dans lequel il a sa résidence habituelle, et si certaines conditions sont réunies, à savoir :

- la conclusion du contrat a été précédée dans ce pays d'une proposition spécialement faite ou d'une publicité, et le consommateur y a accompli les actes nécessaires à la conclusion du contrat
- le vendeur ou son représentant a reçu la commande du consommateur dans ce pays.

Concernant le tribunal compétent, le Règlement (CE) n°44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 a vocation à s'appliquer, si le défendeur a son domicile dans un Etat membre de l'UE. En matière de contrat conclu entre un consommateur et un professionnel, des règles de compétences spéciales sont prévues, le consommateur, pour engager une action, disposant d'une option entre le tribunal du domicile du défendeur et celui de son propre domicile. En revanche, le consommateur ne peut être poursuivi que devant le tribunal du lieu de son domicile. Généralement les conditions particulières de vente des agences de voyage précisent à quelle loi seront soumis leurs contrats.

Il peut sembler plus avantageux pour un consommateur qui souhaite partir à l'étranger d'avoir directement affaire à une agence du pays en question. Cependant, afin d'éviter toute déconvenue, il convient d'apporter une vigilance particulière à la fiabilité du site ainsi que celle du paiement. Généralement, lorsque le paiement est sécurisé, il sera matérialisé par des logos représentant un cadenas ou une clé.

De plus, il faut faire attention à la législation en vigueur dans le **pays d'hébergement** du site internet. Même moins avantageuse pour lui, cette législation régira le contrat à moins que le consommateur français ne soit **expressément visé**. En effet, si le professionnel vient à la rencontre du consommateur français en dirigeant son site internet vers lui (langue française, publicité...) alors la loi française pourra s'appliquer.

Conclusion

Quelques conseils pour bien choisir son voyage

Le consommateur doit, avant tout, comparer soigneusement les offres des professionnels du voyage en consultant les catalogues ou les sites internet et ne pas hésiter à demander des informations détaillées. Les agents de voyages ont en effet un devoir de conseil vis-à-vis de leurs clients et engagent leur responsabilité sur tous les renseignements fournis.

Ne pas se laisser séduire par les photos, ce n'est pas parce que le voyageur verra un splendide bâtiment avec vue imprenable sur un site qu'il en profitera forcément.

Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue qu'à l'étranger, les hôtels ne sont pas classés de la même façon qu'en France. Un ***** peut se révéler décevant.

Le nombre de « vraies nuitées » est à vérifier et ne pas omettre de s'interroger sur le prix du voyage, si celui-ci est « très serré », la qualité de la prestation peut s'en ressentir.

Attention aux faux avis

Conserver l'ensemble des documents y compris les brochures ou les informations et descriptifs trouvés sur internet

Attention aux prix affichés, ils doivent être en euros et non dans la monnaie locale Dollars ou livres dont le change est défavorable

Même avant de choisir consulter les sites ou les documents édités par les associations de consommateur

Textes réglementaires (Mise à jour novembre 2011)

- **Loi n°2009-888 du 22 juillet 2009** (J.O. du 24 juillet 2009) de développement et de modernisation des services touristiques
- **Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009** (J.O. du 27 décembre 2009) portant application de la loi du 22 juillet 2009
- **Arrêté du 23 décembre 2009** (J.O. du 27 décembre 2009) relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours
- **Arrêté du 23 décembre 2009** (J.O. du 27 décembre 2009) relatif aux conditions d'aptitude professionnelle des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours
- **Arrêté du 23 décembre 2009** (J.O. du 27 décembre 2009) relatif au montant des frais d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours et des exploitants de voitures de tourisme avec chauffeur

- [Ordonnance n°2005-174 du 24 février 2005](#) (J.O. du 26 février 2005) relative à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours (rectificatif)
- [Ordonnance n°2005-174 du 24 février 2005](#) (J.O. du 25 février 2005) relative à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours
- [Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n°2005-174 du 24 février 2005](#) (J.O. du 25 février 2005) relative à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours
- [Code du Tourisme, ordonnance n°2004-1391 du 20 décembre 2004](#) (J.O. du 24 décembre 2004) - Articles L 211-1 à L 232-1
- [Arrêté du 20 juin 2001](#) (J.O. du 30 juin 2001) portant adaptation de la valeur en euros de certains montants exprimés en francs pour les garanties financières prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours
- [Décret n°2000-505 du 6 juin 2000](#) (J.O. du 9 juin 2000) modifiant le décret n°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours
- [Arrêté du 15 avril 1999](#) (J.O. du 16 avril 1999) fixant les conditions de délivrance et de retrait de la carte professionnelle des personnels qualifiés pour conduire des visites dans les musées et monuments historiques
- [Décret n°99-296 du 15 avril 1999](#) (J.O. du 16 avril 1999) modifiant le décret n°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours
- [Arrêté du 17 décembre 1998](#) (J.O. du 24 décembre 1998) modifiant l'arrêté du 22 novembre 1994 modifié relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des organismes locaux de tourisme et aux conditions d'aptitude professionnelle spécifiques au personnel de direction de certains organismes locaux
- [Arrêté du 17 décembre 1998](#) (J.O. du 24 décembre 1998) modifiant l'arrêté du 22 novembre 1994 modifié relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des agents de voyages
- [Loi n°98-566 du 8 juillet 1998](#) (J.O. du 9 juillet 1998) portant transposition de la directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 1994 concernant la protection des acquéreurs pour certains aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobilier
- [Arrêté du 29 décembre 1997](#) (J.O. du 1er janvier 1998) modifiant l'arrêté du 22 novembre 1994 modifié relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des organismes locaux de tourisme et aux conditions d'aptitude professionnelle spécifiques au personnel de direction de certains organismes locaux
- [Arrêté du 29 décembre 1997](#) (J.O. du 1er janvier 1998) modifiant l'arrêté du 22 novembre 1994 modifié relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des agents de voyages
- [Décret n°97-503 du 21 mai 1997](#) (J.O. du 22 mai 1997) portant mesures de simplification administrative
- [Arrêté du 15 janvier 1997](#) (J.O. du 22 janvier 1997) modifiant l'arrêté du 22 novembre 1994 modifié relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des agents de voyages
- [Arrêté du 15 janvier 1997](#) (J.O. du 22 janvier 1997) modifiant l'arrêté du 22 novembre

1994 modifié relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des organismes locaux de tourisme et aux conditions d'aptitude professionnelle spécifiques au personnel de direction de certains organismes locaux

- [Arrêté du 23 juillet 1996](#) (J.O. du 30 juillet 1996) modifiant l'arrêté du 22 novembre 1994 relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des organismes locaux de tourisme et aux conditions d'aptitude professionnelle spécifiques au personnel de direction de certains organismes locaux
- [Arrêté du 23 juillet 1996](#) (J.O. du 30 juillet 1996) modifiant et complétant l'arrêté du 22 novembre 1994 relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des prestataires de services relevant de la procédure d'habilitation
- [Arrêté du 23 juillet 1996](#) (J.O. du 30 juillet 1996) relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des associations et organismes sans but lucratif
- [Arrêté du 23 juillet 1996](#) (J.O. du 30 juillet 1996) modifiant et complétant l'arrêté du 22 novembre 1994 relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des agents de voyages
- [Arrêté du 18 mars 1996](#) (J.O. du 5 avril 1996) fixant le modèle de l'attestation de caution ou de consignation pour les prestations touristiques prévue par le décret n°72-678 du 20 juillet 1972, modifié par le décret n°95-818 du 29 juin 1995
- [Circulaire du 23 octobre 1995](#) [PDF - 31 Ko] relative à l'application de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 sur la mise en conformité des agences de voyages et des associations titulaires d'une autorisation administrative délivrée par le ministère chargé du tourisme dans le cadre de la précédente réglementation
- [Circulaire du 27 juin 1995](#) [PDF - 118 Ko] relative à l'application de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 (délivrance de l'agrément tourisme pour les associations de jeunesse et d'éducation populaire)
- [Circulaire du 8 juin 1995](#) [PDF - 140 Ko] relative à l'application de l'arrêté du 5 mai 1995
- [Décret n°95-673 du 9 mai 1995](#) (J.O. du 10 mai 1995) portant création et définition du diplôme national de guide interprète national
- [Arrêté du 5 mai 1995](#) (J.O. du 10 mai 1995) modifiant l'arrêté du 22 novembre 1994 relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des agents de voyages
- [Circulaire du 23 janvier 1995](#) [PDF - 607 Ko] relative à l'application de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992

[Arrêtés pris en application du décret n°94-490 du 15 juin 1994 :](#)

- [Arrêté du 22 novembre 1994](#) (J.O. du 30 novembre 1994) relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des associations et organismes sans but lucratif
- [Arrêté du 22 novembre 1994](#) (J.O. du 30 novembre 1994) fixant les clauses types de la convention de mandataire d'agent de voyages
- [Arrêté du 22 novembre 1994](#) (J.O. du 30 novembre 1994) relatif aux conditions de fixation du montant de la garantie financière des agents de voyages
- [Arrêté du 22 novembre 1994](#) (J.O. du 26 novembre 1994) relatif aux prestations présentant un caractère complémentaire
- [Arrêté du 22 novembre 1994](#) (J.O. du 26 novembre 1994) relatif aux prestations présentant un caractère complémentaire vendues par des transporteurs de voyageurs
- [Directive européenne du 13 juin 1990](#) concernant les voyages, vacances et circuits à forfait

Bibliographie

Juristourisme, septembre 2010 – Organisation et vente de voyage, le changement dans la continuité (pages 17 à 36)

Lamy Droit économique, édition 2012 (points 5779 à 5796)

Fiche pratique INC - Les agences de voyages et la vente de forfait touristique (J 219)

Sites internet

Sites internet:

Service public de la diffusion du droit

<https://www.legifrance.gouv.fr/>

Institut National de la Consommation

www.conso-net.fr

Portail de l'administration française

www.service-public.fr

Portail de l'économie, des finances et de l'industrie

<http://www.tourisme.gouv.fr/>

Syndicat National des Agences de Voyage

<http://www.snav.org/>

Portail du ministère des affaires étrangères et européennes

<http://www.diplomatie.gouv.fr/>





Centre Technique régional de la Consommation
6, rue de Chantilly - 75009 Paris
Tél. : 01 42 80 96 99 - Télécopie : 01 42 80 96 96
c.t.r.c-idf@wanadoo.fr

Septembre 2012