

Reprise des voyages en Europe à partir du 3 mai

Rappels sur la rédaction des contrats de voyages :

Le mardi 4 mai 2021,

Chère adhérente, Cher adhérent,

Le président de la République a annoncé la fin de la restriction des déplacements à 10 kilomètres autour du domicile à partir du 3 mai, rendant de facto les voyages en Europe possibles, selon les conditions d'accès des pays prévues par les pays de destinations, et dans le respect des conditions sanitaires requises pour le retour en France.

Cette communication a pour objet de vous proposer quelques recommandations pour la rédaction de vos contrats de voyages.

Pour rappel, le code du tourisme a été révisé le 1^{er} juillet 2018 suite à la transposition de la deuxième directive européenne sur les voyages forfaits. Nous avons alors mis à jour nos propositions de contrat de voyages. Ils sont toujours disponibles sur notre site :

<https://www.entreprisesduvoyage.org/documents-de-ventes/>

Il n'a depuis connu aucune évolution réglementaire si ce n'est l'ordonnance du 25 mars 2020 qui est venue modifier temporairement les conditions de remboursement des clients.

La présente note n'a donc pas pour objet de vous proposer un changement des mentions légales présentes sur le contrat mais uniquement de vous alerter sur certains points afin de tenir compte du contexte actuel.

I. Le contrat de voyage :

A. Rédaction du descriptif du séjour / programme :

Dans le cadre de la vente d'un voyage, vous êtes tenu de fournir à vos clients une description détaillée des caractéristiques principales du voyage (destination, itinéraire, catégorie de l'hébergement, repas, visites, excursions, transport, taille approximative du groupe...).

Cette information est fournie soit dans le corps du contrat de voyage soit via un programme annexé au contrat.

- En cas de modification d'un élément essentiel du contrat avec le départ, le voyageur doit se voir proposer le choix entre l'acceptation de la proposition de modification OU l'annulation sans frais du séjour.

L'accumulation de plusieurs modifications mineures est susceptible de constituer une modification essentielle du contrat. (Cette appréciation est effectuée au cas par cas par la juridiction saisie en cas de contentieux).

- En cas de non-conformité constatée pendant le séjour, le voyageur pourra prétendre à une réduction de prix appropriée ainsi qu'à des dommages et intérêts (sauf circonstances exceptionnelles).

Il est donc particulièrement important de veiller à fournir à vos clients des descriptifs à jour reflétant de manière fidèle les prestations qui seront délivrées compte tenu du contexte actuel.

Vous trouverez ci-dessous une liste non limitative d'erreurs à éviter :

- Dans le cadre d'un séjour en hôtel club :
 - Mode de restauration : Information sur l'existence d'un buffet à volonté en libre-service alors que le service se fait à table compte tenu de restrictions sanitaires locales
 - Information sur les installations : accès aux infrastructures (piscine, salle de sport) soumise à jauge sanitaire
- Dans le cadre d'un circuit :
 - Le déroulement de certaines excursions est adapté pour tenir compte de restrictions sanitaires locales
 - Les diners se font à l'hôtel et non dans des restaurants extérieurs du fait de l'existence d'un couvre-feu à destination
- Informations sur la région visitée : le descriptif du séjour vante les qualités d'un haut lieu culturel. Or, celui-ci est fermé au moment où doit se dérouler le voyage.
 - Même si la visite de ce lieu n'est pas prévue au contrat, il est préférable d'éviter d'en faire mention

B. Information sur les conditions administratives et sanitaires :

En qualité d'opérateur de voyages, vous avez l'obligation de fournir à vos clients des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination.

Il convient d'être particulièrement attentif au contenu de cette information compte tenu de la situation actuelle et d'insister sur son caractère évolutif.

Ci-dessous un exemple de rédaction :

FORMALITES – POLICE : * (11)

Pour les ressortissants français :

Passeport (validité postérieure à la date du retour/pages vierges successives)

Visa (durée approximative d'obtention :)

CNI (en cours de validité)

Autre :

Les non-ressortissants français ou les bi-nationaux sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination.

Formalités sanitaires :

Test PCR

-Pour le pays de destination :

-Pour revenir en France : (par exemple, test PCR de moins de 72 heures)

Vaccins :

Autre :

L'accomplissement de ces formalités incombe aux voyageurs.

Les informations ci-dessus sont communiquées selon les données disponibles à la date d'établissement du contrat et sont susceptibles de modification (passeport, tests, vaccins...). Vous devez vous tenir informés de leur évolution jusqu'au jour du départ en consultant notamment les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

et vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

NB : Dans la mesure du possible et pour éviter tout contentieux, il est préférable d'informer directement vos clients de toute évolution importante des formalités administratives ou sanitaire sur un support durable (par exemple un email).

II. Focus sur la vente de transports secs :

A. Information sur les formalités sanitaires et administratives :

Pour rappel, la vente transport sec n'est pas soumise aux dispositions du code du tourisme.

A ce titre, le contrat de voyage reprenant les dispositions du code du tourisme ne doit pas être utilisé pour la vente de transport seul.

Pour autant, il est de jurisprudence constante que l'opérateur de voyages qui vend un transport sec a malgré tout une obligation d'information de son client sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour voyager.

Quel que soit le canal de vente, il convient donc d'avoir la même attention sur la délivrance de ces informations pour vos clients qui achètent une prestation de transport sec.

Dans le cadre de la vente d'un billet sec en agence physique, l'idéal est de fournir au voyageur un bulletin d'inscription allégé comprenant :

-le nom et les coordonnées du client (si nécessaire)

-les information sur le vol (compagnie, trajet, dates et horaires, escales)

- Vous évitez ainsi tout litige ultérieur en cas de contestation du client sur l'orthographe d'un nom ou le choix du vol

-les informations sur les formalités administratives et sanitaires

-les informations sur la gestion de l'après-vente ainsi que les coordonnées du médiateur du tourisme du voyage

Dans le cadre de la vente d'un billet sec en ligne, ces informations doivent être présentées de manière claire et lisible sur le tunnel de commande puis être adressées au client sur support durable après son achat (par exemple par email).

B. Frais applicables par l'agence en cas d'annulation :

Vous êtes nombreux à nous interroger sur la possibilité de prendre des frais en cas d'annulation d'un vol sec à l'initiative du client ou de la compagnie aérienne.

Dans le cadre de la réservation d'un transport sec, l'agence de voyages agit en qualité de mandataire. Sa mission est de délivrer à son client un titre de transport efficace. Elle est accomplie dès lors que le passager reçoit son billet, que le transport soit ultérieurement consommé ou non.

Il ne semble dès lors par y avoir d'empêchement à ce que l'agence qui a rempli ses obligations conserve sa rémunération quel que soit le sort du contrat de transport.

Cependant, la conservation éventuelle de frais de dossiers par l'agence ne se présume pas.

Pour qu'ils puissent être facturés, le client doit nécessairement avoir été informé du caractère non remboursable des frais de dossier sur le contrat de réservation.

III. Relations avec les réceptifs et les compagnies aériennes :

Vous êtes nombreux à avoir rencontré des difficultés à obtenir de remboursement de la part de réceptifs étrangers ou de compagnies aériennes depuis un an.

Dans certains cas, des réceptifs étrangers ont pu refuser de vous rembourser des prestations non consommées car ces derniers étaient en mesure de fournir les prestations réservées malgré l'impossibilité pour vos clients de voyager depuis la France. Dans d'autres cas, vos fournisseurs se sont fondés sur l'existence de réglementations locales pour refuser les remboursements.

S'agissant des réceptifs, il n'existe pas de cadre européen régissant les relations B to B entre opérateurs de voyages.

Il est de votre responsabilité de prévoir dans vos contrats avec vos fournisseurs des clauses qui vous protègent en cas d'impossibilité d'organiser le voyage, y compris lorsque l'on peut espérer qu'ils pourront se dérouler normalement, comme l'annonce de l'ouverture des frontières nous le laisse espérer.

Dans la mesure du possible, il s'agit notamment de négocier des possibilités d'annulation sans frais dans des situations où vous seriez vous-même obligé de rembourser vos clients

Exemple : voyage impossible car frontières fermées depuis la France ou dans le pays de destination

Quarantaine demandée à l'arrivée dans le pays de destination

De la même manière, la négociation des conditions de paiement des prestations est importante pour permettre l'application effective de ces dispositions.

Soumettre l'application de votre contrat de partenariat au droit français et prévoir la compétence des tribunaux français en cas de litige constitue une garantie supplémentaire pour votre société.

Prendre ces dispositions ne vous garantira pas contre tout litige mais permet au moins de fixer un cadre. Même si ces mesures sont contraignantes et nécessitent une organisation, il s'agit du seul levier pour se prémunir de litiges dont la résolution contentieuse s'avèrerait longue et coûteuse.

S'agissant des compagnies aériennes, il ne vous est dans la très grande majorité des cas pas possible de négocier vos relations contractuelles avec ces dernières.

Il n'est cependant pas difficile après un an de crise d'identifier les bons et les mauvais élèves, et d'agir en conséquence.

Contacts : Guillaume Beurdeley

g.beurdeley@entreprisesduvoyage.org

01 44 01 99 15

Cissé Dianka

c.dianka@entreprisesduvoyage.org

01 44 01 99 21

Nota Bene : L'objet de la présente note est de donner aux adhérents des Entreprises du Voyage une grille de lecture sur leurs obligations légales vis-à-vis de leurs clients dans un contexte où certains points restent à préciser par la jurisprudence.

Cette note rédigée avec une approche purement légale. Chaque professionnel reste bien entendu libre d'intégrer la dimension commerciale de son choix dans le traitement apporté à ses clients.

Cette note ne permet pas de présumer des décisions souveraines qui pourraient être prises par les juridictions sur un cas spécifique.

En effet, les situations qui se présentent à vous peuvent s'avérer plus complexes que les situations « types » évoquées ci-dessus.

Les informations contenues dans la présente note ne constituent pas un conseil juridique. Nous vous rappelons qu'il convient de prendre un conseil juridique adapté à tout cas particulier.