Image not found or type unknown

Forfait, prestation de voyage liée, service de voyage… nouvelles définitions, nouvelles règles

publié le **28/06/2018**, vu **16698 fois**, Auteur : Maître Valérie Augros

La directive voyage agite le secteur du tourisme en renforçant les obligations des professionnels et en conférant de nouveaux droits aux consommateurs.

Le secteur du tourisme prend désormais une nouvelle physionomie après l'adoption de la directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées (ci-après « DVAF ») transposée par l'ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 dans le code du tourisme.

La notion de forfait touristique est élargie et une toute nouvelle notion de 'prestation de voyage liée' fait son apparition, non sans créer quelques hésitations quant à la frontière entre ces deux produits touristiques. Il était néanmoins pressant de prendre en compte les nouvelles habitudes des voyageurs et de clarifier l'étendue de leurs droits en la matière.

A noter que les voyages d'affaires (dans le cadre d'une convention générale) sont désormais expressément exclus de la protection accordée par le code du tourisme.

Il existe désormais quatre types de service de voyage (au lieu de trois auparavant) :

1. Le transport
2. L'hébergement
3. La location (voiture ou motocyclettes)
4. Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un des services susmentionnés.

Le voyageur va toujours pouvoir acquérir ces services de voyage auprès de professionnels mais l'éventuelle combinaison de ces services ainsi que leur mode d'acquisition vont donner lieu à la mise en œuvre de règles différentes.

Le service de voyage

Il n'existe pas à proprement parler de définition du service de voyage. Le code se contente de donner une liste de ces services (ci-avant).

Le voyageur a donc toujours la possibilité d'acheter un service unique (par exemple un vol sec) auprès d'une agence. Mais certaines choses ont bien changé dans le code du tourisme…

Les droits du voyageur ont en effet évolué puisque le professionnel doit maintenant l'informer pleinement (voir notre billet sur l'obligation d'information : https://www.legavox.fr/blog/maitre-valerie-augros/tourisme-obligation-information-apres-transposition-25288.htm) – sauf en cas de

vente de titre de transport (vol sec, transport sur ligne régulière) ou de location de meublés saisonniers.

Le professionnel doit aussi assumer une responsabilité de plein droit. La seule exception qui demeure concerne la vente de transport aérien ou d'autres transports sur ligne régulière pour laquelle le professionnel ne sera tenu que par la délivrance d'une information appropriée et d'un titre efficace conformément à la jurisprudence ayant eu cours jusqu'à ce jour.

Le forfait touristique

Un forfait touristique est constitué par la combinaison d'au moins deux des services de voyage mentionnés plus haut. Sa durée dépasse vingt-quatre heures à moins qu'il n'inclût une nuitée.

Ainsi un forfait touristique peut être élaboré par un professionnel, packagé à l'avance ou bien composé à la demande du voyageur (forfait « à la carte »). Mais il peut également résulter de contrats distincts lorsque les services compris dans ce forfait :

- Ont été choisis puis payés dans un point de vente unique ; ou
- Ont été proposés ou facturés à un prix « tout compris » ; ou
- Ont été annoncés ou vendus sous la dénomination 'forfait' ou tout autre dénomination similaire ; ou
- Ont été combinés après la conclusion du contrat – « package dynamique » ; ou
- Ont été achetés en ligne auprès de professionnels distincts dès lors que les coordonnées du voyageur et les modalités de paiement sont transmises entre professionnels et que le dernier des contrats est conclu dans les vingt-quatre heures du premier – forfait « click through ».

La distinction de cette dernière forme de forfait avec la prestation de voyage liée (voir ci-après) promet d'être serrée en pratique. Au-delà de l'obligation d'information prévue dans le code, il va falloir faire preuve de pédagogie sur la portée du « click »…

Le professionnel vendant un forfait touristique demeure responsable de plein droit de la bonne exécution des prestations de service. Sur ce point-là, rien n'a changé !

La prestation de voyage liée

C'est la nouveauté de la directive.

La prestation de voyage liée est définie de manière négative par rapport au forfait touristique. Cela consiste dans la combinaison d'au moins deux services de voyage aux fins du même voyage ou séjour d'au moins vingt-quatre heures ou comprenant une nuitée. A la différence du forfait, cela entraine la conclusion de contrats séparés avec des prestataires différents. Ces contrats sont toutefois facilités par un professionnel.

Concrètement cela sous-entend que le voyageur va acheter chacun des services de voyage de manière séparée (paiement séparé) mais au cours d'une visite unique (à un point de vente ou sur un site). La prestation de voyage liée comprend en outre l'hypothèse dans laquelle le voyageur qui a acheté un service de voyage est ciblé afin d'acquérir un service supplémentaire avec un autre prestataire dans les vingt-quatre heures de l'achat du premier service. Typiquement, on achète un billet de train puis une offre nous est faite pour réserver une nuit d'hôtel à destination. La combinaison de ces deux services – acquis dans un délai de vingt-quatre heures – constituera une prestation de voyage liée dans la mesure où les informations personnelles du voyageur (coordonnées, carte de paiement) n'ont pas été communiquées au second professionnel par le

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

premier (sinon cela constituerait un forfait…).

Les informations que devra délivrer le professionnel seront dans ce cas plus limitées comparées au forfait touristique. Surtout, le professionnel devra bien avertir le voyageur qu'il ne bénéficiera pas des mêmes droits que pour l'achat d'un forfait, puisqu'il ne jouit que d'une protection contre l'insolvabilité.

A ce titre, des formulaires d'information spécifiques prévus à l'annexe 2 de l'arrêté du 1er mars 2018 devront être communiquer au voyageur.

La part significative de la valeur de combinaison

Pour retenir l'existence d'un forfait ou d'une prestation de voyage liée, certaines combinaisons de services de voyages doivent en fait être regardées de plus près.

C'est le cas lorsque sont combinés un service de transport ou d'hébergement ou de location de véhicule avec un autre service touristique. Cet autre service touristique devra représenter une part significative de la valeur de combinaison, à savoir au moins 25%, pour être qualifié selon le cas de forfait ou de PVL.

? ?A noter : Le code du tourisme rappelle que le voyageur ne peut renoncer par contrat à ses droits. De plus, toute déclaration erronée de la part du professionnel quant à la nature de la prestation vendue (forfait ou prestation de voyage liée) ne le libère pas de ses obligations… Le professionnel doit donc vérifier dans quel cadre la vente d'une prestation est réalisée – cela impactant l'étendue de ses obligations vis-à-vis du voyageur (information, garantie, responsabilité).

V.A.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés