



Tourisme – L’Obligation d’information après la transposition de la DVAF

publié le **18/06/2018**, vu **9477 fois**, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

La DVAF a été transposée en droit français. Elle accroît les obligations des professionnels du voyage et renforce l’information du voyageur.

La **directive (UE) 2015/2302 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyages liées** (ci-après « DVAF ») a été adoptée pour remplacer la directive (CE) n°90/314 du 13 juin 1990 et prendre en compte les évolutions technologiques et opérationnelles intervenues depuis dans le secteur du tourisme.

C’est l’**Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017** qui transpose cette directive en droit français. Elle a été depuis complétée par divers textes réglementaires dont un décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017.

Le but affiché de la directive était essentiellement d’améliorer la protection des voyageurs.

Cette protection commence donc par une obligation précontractuelle et contractuelle d’information. En effet, il existait déjà pour les professionnels du secteur (agence de voyages, TO) une obligation d’informer les voyageurs en particulier sur le forfait touristique. La DVAF a complété la liste des informations qui doivent être communiquées aux voyageurs.

Cette liste se trouve désormais codifiée dans le code du tourisme.

L’article R.211-4 du code du tourisme prévoit les informations à communiquer par l’organisateur ou le détaillant avant la conclusion au contrat. Quant à l’article R.211-6 du code du tourisme il précise celles qui devront obligatoirement apparaître dans le contrat de voyage en sus de celles listées au R.211-4.

Les informations précontractuelles portent sur les points suivants :

Les caractéristiques principales du voyage :

- La destination
- L’itinéraire
- Les dates de séjour
- Le nombre de nuitées comprises (lorsque le logement est compris)
- Information sur le transport (moyens, caractéristiques, catégories)
- Lieux de départ et retour
- Dates et heures de départ et retour (si l’horaire n’est pas connu, approximation)
- Durée du transport
- Durée et lieux des escales ou correspondances s’il y a lieu
- Informations sur l’hébergement (situation, caractéristiques, catégories)
- Les repas fournis
- Les visites, excursions et autres services compris dans le prix

- Taille du groupe (si possible)
- La langue dans laquelle les services touristiques sont fournis
- L'accès aux personnes à mobilité réduite
- La dénomination sociale et les coordonnées du détaillant et de l'organisateur
- Le prix total incluant les taxes (et autres coûts supplémentaires)
- Les modalités de paiement, y compris l'acompte et le calendrier de paiement du solde
- Le nombre minimal de personnes requis
- Date limite avant le départ pour résolution si le minimum n'est pas atteint
- Les formalités en matière de passeport, visas, formalités sanitaires et informations sur le pays
- Information sur la résiliation avant le départ pour le voyageur et les frais
- Informations sur les assurances obligatoires et facultatives
- Garanties financières

Ces informations doivent être insérées dans le contrat avec les informations suivantes :

- Exigences particulières du voyageur acceptées par l'organisateur ou le détaillant
- Information quant à la responsabilité de plein droit de l'organisateur/du détaillant
- Les nom et coordonnées de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité (garant)
- Les coordonnées du représentant local de l'organisateur ou du détaillant
- Mention selon laquelle le voyageur doit communiquer les non-conformités au cours du voyage
- Informations sur les moyens pour contacter un mineur (non-accompagné)
- Informations sur les procédures internes de traitement des plaintes
- Informations sur le droit de cession du voyage d'un voyageur à un autre

Des formulaires d'information destinés aux voyageurs, prévus en annexe de la DVAF et mis en œuvre par l'arrêté du 1er mars 2018, complètent encore ce dispositif. Il existe plusieurs types de formulaires selon que l'on est en présence d'un voyage à forfait proprement dit ou bien d'une prestation de voyage liée – notion nouvelle introduite par la directive.

Le professionnel devra communiquer les informations et documents adéquats en fonction de la prestation concernée, d'autant plus que pèse expressément sur lui la charge de la preuve de cette communication.

A ce titre, un écrit n'est plus requis (ni même une brochure, dont la notion disparaît du droit positif). Cependant, le professionnel devra fournir un « support durable ».

Professionnels du secteur tenez vos documents à jours... puisque ces obligations entrent en vigueur dès le 1er juillet prochain.

? ? Actualité oblige :

Parmi ce magma d'informations à communiquer au client, le professionnel du voyage n'omettra bien entendu pas que certains textes spéciaux (par exemple, droit du numérique, etc.) sont susceptibles de s'appliquer en sus du code du tourisme...

... en particulier depuis le 25 mai 2018, le « fameux » RGPD qui renforce lui aussi l'information des personnes physiques dont les données personnelles sont traitées par le responsable ou le sous-traitant du traitement (articles 13 et suivants du RGPD) a vocation à s'appliquer !

Cela est nécessairement le cas dans le domaine du voyage puisque de nombreuses données personnelles du voyageur vont être collectées et traitées afin de permettre l'exécution du voyage (nom, prénom, nationalité, numéro de passeport, régime spécial, etc.).

V.A.