

CONSTRUIRE
ENSEMBLE
LE CADRE DE VIE
DE DEMAIN

FICHE TECHNIQUE

LES ORGANISMES DE VENTE DE VOYAGES ET DE SÉJOURS





A. Principes généraux

[p.3](#)

1. Activités réglementées soumises à déclaration administrative
2. Champ d'application de la législation

B. Encadrement juridique des activités de ventes de voyages et de séjours

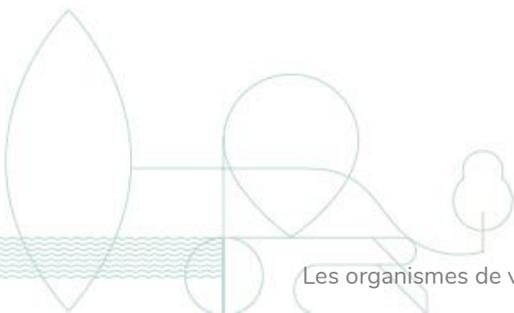
1. Procédure de déclaration et d'immatriculation
2. Souscription d'une garantie financière
3. Souscription d'une assurance de responsabilité civile professionnelle
4. Suppression de l'obligation de qualification professionnelle

[p.4](#)

C. Règles d'information des consommateurs

[p.6](#)

1. La situation des clients titulaires de plusieurs assurances
2. L'information des consommateurs pour les contrats conclus à distance ou par voie électronique
3. Remboursement des taxes aériennes
4. Protection accrue des consommateurs



A. PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Activités réglementées soumises à déclaration administrative

La vente de prestations touristiques par des personnes qui n'en assurent pas la production est une activité réglementée soumise à une législation spécifique. D'une façon générale, ce type d'activité ne peut être exercé que sous réserve de remplir une série de conditions définies par le code du tourisme.

A ce titre, les personnes concernées doivent être connues des services de l'Etat et justifier d'une garantie financière et d'une assurance de responsabilité civile professionnelle.

La loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques et les décrets d'application du 23 décembre 2009 ont procédé à une réforme fondamentale des conditions d'exercice de ces activités. Cette législation a redéfini l'encadrement juridique des professions concernées en remplacement de la législation antérieure mise en place 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.

2. Champ d'application de la législation

D'une façon générale, les personnes physiques et morales qui se livrent ou apportent leurs concours aux opérations consistant en l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours, de services fournis à ces occasions ou de services liés à l'accueil touristique, sont soumis à une réglementation qui définit les conditions d'exercice de ce type d'activités.

A contrario, ne sont pas concernées les personnes qui effectuent les opérations précitées pour des services dont elles sont elles-mêmes productrices.

Ce dispositif vise en premier lieu les agences de voyages qui, par définition, vendent des prestations touristiques réalisées par d'autres opérateurs. Cette législation peut également s'appliquer à des organismes non lucratifs qui organisent ou vendent des voyages ou des séjours pour le compte de leurs adhérents.

Elle peut enfin concerner les entreprises qui vendent des forfaits touristiques réalisés en partie par leurs propres moyens et avec l'intervention d'autres entreprises qui réalisent des prestations complémentaires. A ce titre, il peut notamment s'agir de gestionnaires d'hébergement, de gestionnaires d'activités de loisirs, de transporteurs de voyageurs.

Références réglementaires :

- [art. L. 211-1 et s. du code du tourisme](#) ;
- [art. R. 211-1 et s. du code du tourisme](#)



B. ENCADREMENT JURIDIQUE DES ACTIVITÉS DE VENTES DE VOYAGES ET DE SÉJOURS

1. Procédure de déclaration et d'immatriculation

Selon le dispositif mis en place par la loi du 22 juillet 2009, les personnes qui exercent des activités qui se situent dans le champ d'application de la présente législation doivent procéder à leur déclaration pour faire l'objet d'une immatriculation auprès d'un registre unique national géré par l'Agence de développement touristique de la France créé par l'Etat français et dénommée Atout France.

Après leur déclaration, ces personnes sont répertoriées auprès du registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours géré par la commission d'immatriculation qui dépend de Atout France ([art. L. 141-3 du code du tourisme](#)).

Toute demande d'immatriculation auprès du registre national doit être accompagnée des pièces justificatives concernant notamment la garantie financière, l'assurance de responsabilité civile professionnelle et l'aptitude professionnelle.

Cette immatriculation doit être renouvelée tous les trois ans.

La demande d'immatriculation à ce registre est réalisée de façon dématérialisée sur le site internet de Atout France. Elle est instruite par la commission d'immatriculation avec les pièces justificatives et le règlement des frais d'immatriculation.

V. site internet : <http://atout-france.fr/services/immatriculations-des-operateurs-de-voyages>

Cette immatriculation est effectuée par la commission compétente dans un délai d'un mois à compter de la date du récépissé émis par cette instance au moment de la réception du dossier complet. Par la suite, la commission notifie à l'opérateur de voyages un certificat d'immatriculation comportant son numéro d'immatriculation au registre et la date d'enregistrement.

Cette immatriculation est réputée acquise en l'absence de décision de la commission dans le délai d'un mois. La commission est alors tenue de délivrer sans délai un numéro d'immatriculation.

Lorsqu'il ressort de l'examen du dossier complet que la demande d'immatriculation n'est pas conforme, la commission refuse l'inscription par une décision qu'elle communique au demandeur dans le délai d'un mois.

Il est à noter qu'à compter du 1^{er} janvier 2019, les frais d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours ont été supprimés.



2. Souscription d'une garantie financière

Les prestataires soumis à la présente législation doivent justifier, à l'égard des clients, d'une garantie financière suffisante, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus au titre des forfaits touristiques et des services réalisés dans le cadre de ces activités.

Cette garantie doit résulter de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance. Elle doit couvrir les frais de rapatriement éventuel.

Le montant de la garantie financière est calculé à partir du volume d'affaires (TTC) relevant des opérations et activités dans le champ d'application du présent dispositif. Seules les ventes réalisées directement auprès du consommateur final (B to C) sont concernées.

Le décret n° 2015-1111 du 2 septembre 2015 a procédé à une amélioration de la protection du consommateur en instaurant une garantie de la totalité des fonds déposés par les clients auprès des agents et opérateurs de voyage, en conformité avec le droit de l'Union européenne. Avant cette modification, le montant de cette garantie était plafonné et les consommateurs pouvaient être lésés si le montant de la garantie était insuffisant pour permettre le remboursement de l'ensemble des fonds déposés.

[\(arrêté du 23/12/2009 relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours\)](#)

3. Souscription d'une assurance de responsabilité civile professionnelle

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations visées par la présente législation est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que celui-ci ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services.

A ce titre, les opérateurs concernés doivent souscrire une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle. Le montant est librement fixé par le demandeur et son assureur en fonction des activités touristiques exercées ou à exercer.

[\(art. L. 211-18 du code du tourisme ; art. R. 211-35 et s. du code du tourisme\)](#)

4. Suppression de l'obligation de qualification professionnelle

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la condition d'aptitude professionnelle pour exercer l'activité d'opérateur de voyages et de séjours est supprimée. Désormais, les opérateurs de voyages et de séjours doivent justifier des seules conditions d'assurance de responsabilité civile professionnelle et de garantie financière pour exercer leur activité.

La suppression de l'aptitude professionnelle s'applique aux nouveaux demandeurs et aux opérateurs déjà immatriculés à l'occasion de leur renouvellement ou d'une déclaration de modification (art. 16 de l'ordonnance n° 2015-1682 du 17 décembre 2015 modifiant l'art. L. 211-18 du code du tourisme).

Pour mémoire, afin d'exercer les activités visées par la présente législation, les personnes physiques ou les représentants des personnes morales devaient justifier de conditions d'aptitude professionnelle.

Celle-ci devait être attestée :

- soit par la réalisation d'un stage de formation professionnelle,
- soit par l'exercice d'une activité professionnelle en rapport avec les opérations ou avec des prestations d'hébergement touristique ou de transport touristique,
- soit par la possession d'un diplôme, titre ou certificat mentionné sur une liste fixée par arrêté. (arrêté du 23/12/2009 relatif aux conditions d'aptitude professionnelle des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours, JO du 27/12/2009 désormais caduc).

C. RÈGLES D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation a adopté différentes dispositions qui ont pour objet de permettre une meilleure information des consommateurs. Ces mesures concernent notamment les clients des organismes de vente de voyage et de séjours sur les points suivants :

- la situation des clients titulaires de plusieurs assurances (1) ;
- l'information des consommateurs pour les contrats conclus à distance (2) ;
- le remboursement des taxes aériennes (3).

1. La situation des clients titulaires de plusieurs assurances

D'une façon générale, le consommateur qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, et ce, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie. Cette rétractation doit se faire dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat ([art. L. 112-10 du code des assurances](#)).

L'objet de cette disposition est de permettre au consommateur de renoncer à la souscription d'une assurance alors qu'il est déjà titulaire d'une garantie ayant le même objet. Cette mesure concerne notamment les clients qui procèdent à la souscription d'une assurance voyages. Le client qui constate a posteriori une redondance avec d'autres contrats, notamment avec l'assurance de sa carte bancaire, peut revenir sur sa souscription initiale.

De plus, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, l'assureur doit remettre à l'assuré un document l'invitant à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par le nouveau contrat et l'informant de la faculté de renonciation.

2. L'information des consommateurs pour les contrats conclus à distance ou par voie électronique

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel doit fournir au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations précontractuelles ou les mettre à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée. Il en est de même de la confirmation du contrat qui doit comprendre toutes les informations ([art. L. 221-8 et suivants du code de la consommation](#)).

De plus, pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel doit rappeler au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat ([art. L. 221-11 du code de la consommation](#)).

3. Remboursement des taxes aériennes

Désormais, les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien doivent rembourser les taxes et redevances individualisées et affichées comme telles dans le prix du titre qu'ils ont vendu, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport.

Ce remboursement doit intervenir au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne. Le remboursement ne peut donner lieu à la facturation de frais excédant 20 % du montant remboursé. Il est gratuit lorsque la demande est déposée en ligne. Les conditions générales de vente ou de transport doivent préciser la possibilité du remboursement et ses modalités ([art. L. 224-66 du code de la consommation](#)).

4. Protection accrue des consommateurs

En dernier lieu, cette législation a à nouveau été modifiée par l'[ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017](#) portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Le volet réglementaire a été modifié par le [décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017](#) pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017.

Ces modifications sont entrées en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2018 et vont dans le sens d'une protection accrue des consommateurs.

Pour l'essentiel, les principales mesures qui résultent de cette dernière réforme portent sur les points suivants :

- le **champ d'application de la législation**. A ce titre, la notion de forfait touristique est clarifiée. De plus, est instaurée la notion de prestation de voyage liée. La prestation de voyage liée est constituée lorsqu'un professionnel vend à un voyageur une prestation unique et qu'il facilite également la vente d'un autre service de voyage par un autre professionnel de manière ciblée et dans un délai de 24 heures ([art. L. 211-2 du code de tourisme](#)) ;

- les **conditions de modification des contrats**. Désormais, l'organisateur ou le détaillant ne peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix, à moins que l'organisateur ou le détaillant se soit réservé ce droit dans le contrat ; que la modification soit mineure et que l'organisateur ou le détaillant en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable ([art. L. 211-13 du code de tourisme](#)) ;

- les **conditions de résolution des contrats**. Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. Par ailleurs, l'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat ([art. L. 211-14 du code du tourisme](#)) ;

- la **révision du prix**. Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ou des taux de change en rapport avec le contrat ([art. L. 211-12 du code du tourisme](#)) ;

- la **réduction du prix**. Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable au voyageur. Le voyageur a droit à des dommages et intérêts de la part de l'organisateur ou du détaillant pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. L'indemnisation est effectuée dans les meilleurs délais ([art. L. 211-17 du code du tourisme](#)) ;

- les **informations précontractuelles**. La nouvelle réglementation comprend une liste élargie des informations qui doivent être communiquées aux consommateurs par les opérateurs qui sont dans le champ de la présente législation ([art. R. 211-3 et s. du code du tourisme](#)).

En complément, un [arrêté du 1er mars 2018](#) fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours a été publié au Journal officiel.

MAJ Janvier 2022.

Auteur : Francis Varennes, juriste-fiscaliste et formateur auprès d'organisations professionnelles.

Il enseigne le droit et la fiscalité auprès de différents établissements d'enseignement supérieur.

<http://www.editions-ipsufacto.fr/Guides-numeriques.htm>

CONSTRUIRE
ENSEMBLE
LE CADRE DE VIE
DE DEMAIN



Florence BODIN

Responsable – Offres et produits touristiques

f.bodin@loireatlantique-developpement.fr

LD 02 40 99 00 91 | 06 64 96 75 44



Loire-Atlantique développement – SPL
2 boulevard de l'Estuaire – CS 96201
44262 Nantes cedex 2
www.loireatlantique-developpement.fr