



Foire aux questions (FAQ) – Vente de produits touristiques

Retrouvez ci-dessous les réponses aux questions les plus fréquentes concernant la vente de voyages, de séjours et de forfaits touristiques.

Suis-je considéré comme opérateur de voyages et de séjours si...

- ...je propose un séjour tout compris incluant une visite que je commente ou une activité que j'anime moi-même ?
- ...je ne perçois aucune rémunération pour la vente de services non-autoproduits ?
- ...si je propose à la vente des prestations « sèches » (non vendues, ni facturées à un prix tout compris) que je n'autoproduis pas ?

Où puis-je trouver les textes de référence ?

Qu'est-ce que je risque si je vends des forfaits touristiques sans être immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours ?

Combien coûte l'immatriculation ?

Où puis-je consulter la liste des opérateurs immatriculés ?

A qui m'adresser / à quoi me référer pour concevoir des forfaits touristiques susceptibles de répondre aux attentes des visiteurs ?

Ma structure vient d'être immatriculée. Quelles sont mes obligations vis-à-vis du client ?

Que faire pour garantir mon immatriculation dans le temps ?

Quelles informations doivent contenir les documents contractuels à fournir au client ?

Cette FAQ vient compléter les informations fournies dans notre fiche pratique dédiée aux SEJOURS A THEME / PRODUITS TOURISTIQUES (disponible en téléchargement sur pro.ladrometourisme.com rubrique « Aide à la commercialisation »).

Cette dernière aborde les points suivants :

- Le contexte (pourquoi créer des séjours à thème ?...)
- Qu'est-ce qu'un forfait/produit touristique ?
- Conseils pour concevoir un produit touristique
- Conseils pour commercialiser votre produit
- Organisation et vente de voyages et de séjours en toute légalité
- Immatriculation sur le registre des opérateurs de voyages et de séjours
- Démarche et délais d'immatriculation
- La garantie financière (à quoi sert-elle ? Comment l'obtenir ?)

La Drôme Tourisme - Pro

Accompagnement et conseils en matière de commercialisation pour :

- « Monter » / créer des produits
- Comprendre la réglementation
 - Identifier les éventuelles démarches réglementaires à entreprendre
- Rédiger et illustrer vos offres
- Faire connaître vos offres auprès des clientèles visées
 - Identifier les possibilités de distribution / commercialisation

Contact :

Bénédicte SEGURET

Chargée de mission
Accompagnement à la
commercialisation
04 75 82 19 20

bseguret@ladrometourisme.com
pro.ladrometourisme.com

Note d'information et de vulgarisation réalisée par l'Agence de Développement Touristique

Été 2020

Les informations contenues dans ce document ne se substituent pas aux textes et à la documentation officielle en vigueur.



SUIS-JE CONSIDERE COMME OPERATEUR DE VOYAGES ET DE SEJOURS SI...

...je propose un séjour tout compris incluant une visite que je commente ou une activité que j'anime moi-même ?

...je ne perçois aucune rémunération pour la vente de services non-autoproduits ?

...si je propose à la vente des prestations « sèches » (non vendues, ni facturées à un prix tout compris) que je n'autoproduis pas ?

L'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours concerne l'ensemble des professionnels du tourisme qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale des **forfaits touristiques** et des « **services de voyages** portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes ».

Le cadre réglementaire s'applique donc aux forfaits touristiques et aux prestations uniques/individuelles (ou « sèches ») non auto-produites (on peut dire aussi qu'elles sont « intermédiaires »).

Seuls les cas prévus par l'article L. 211-1 du Code du tourisme sont exclus du champ d'application de cette réglementation.

Il convient donc d'abord de vérifier si les critères du forfait sont réunis : contrat et paiement unique, ou prix total, ou utilisation de la dénomination « forfait » ou encore – et c'est LA nouveauté – constitution sur internet d'un « forfait dynamique » ou « forfait à portée de clic ».

S'il ne s'agit pas d'un forfait, il convient de vérifier si les conditions de la prestation de voyages liée sont réunies.

Une prestation de voyage liée (PVL) est constituée lorsqu'un professionnel a vendu une prestation sèche à l'un de ses clients et favorise l'achat (dans les 24h) d'une deuxième prestation (en vue du même du voyage) auprès d'un autre prestataire, sans communiquer au second prestataire les informations personnelles et coordonnées bancaires de ce client (car cette pratique reviendrait à constituer un « forfait à portée de clic ») et considérant le fait que chaque prestataire perçoit directement le montant de la transaction qui le concerne.

Cette activité (qui peut se présenter dans 2 cas de figure : ventes à partir d'un même point de vente qu'il soit en ligne ou hors ligne ou facilitation de vente de manière ciblée sur un point de vente B à partir d'un point de vente A) nécessite une immatriculation pour la vente de services de voyage et services touristiques, à l'exception des prestations dites « accessoire ».

Une « **prestation accessoire** » ne peut pas être un service de voyage (hébergement, transport, location de voiture).

Elle ne peut être qu'un service touristique (toute autre composante d'un voyage ou d'un séjour touristique, par ex : visite guidée, concert/spectacle, activité sportive...), à condition que la part de celui-ci dans la valeur de la combinaison ne soit pas significative (elle doit être inférieure à 25%) ou que sa valeur dans le séjour ou le voyage vendu ne soit pas annoncée comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison (ni ne constitue, d'une manière ou d'une autre, une telle caractéristique). Une prestation sera, si elle est accessoire à un service de voyage, considérée alors comme faisant partie intégrante de ce service de voyage.

D'autre part, dans le nouvel article L. 211-1, il n'y a plus de référence à la rémunération : le champ d'application de la nouvelle réglementation dépend de l'activité et non de sa contrepartie. Le site Internet d'une destination sur lequel peuvent être achetés des forfaits ou services de voyage vendus par des tiers partenaires est alors soumis au code du tourisme et à l'obligation d'immatriculation notamment, même si aucune rémunération (sous forme de commission, par exemple) n'est perçue.

Dans le cas du forfait et de la prestation sèche intermédiaire, le professionnel est (art. L.211-16 I) « responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires... ». En matière de PVL, le régime de responsabilité applicable est celui de chacune des transactions ; en cas de PVL « en chaîne », en particulier, chaque prestataire n'est responsable que de la prestation qu'il a vendue et doit indiquer clairement au voyageur qu'il ne bénéficiera pas des protections applicables au forfait. Dans les 2 cas, le professionnel doit justifier d'une immatriculation sur le registre des opérateurs de voyages et de séjours.

Au regard de ces définitions et nouvelles dispositions, il ne serait pas nécessaire d'être immatriculé pour :

- vendre des **prestations individuelles (« sèches ») autoproduites** (cas où les services ne sont ni vendus ni facturés à un prix tout compris),
- vendre des **prestations autoproduites dites « accessoire » combinées à un service autoproduit**,
- proposer à la vente des **prestations « sèches » non autoproduites et accessoires**.

OU PUIS-JE TROUVER LES TEXTES DE REFERENCE ?

L'ensemble des textes applicables sont référencés (par thématique) par Atout France sur la page : <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/informations>.

Voir aussi la synthèse de l'ensemble des articles du Code de tourisme modifiés, créés ou abrogés par l'ordonnance n°2017-1717 : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036240465&dateTexte=20180830>

QU'EST-CE QUE JE RISQUE SI JE VENDS DES FORFAITS TOURISTIQUES SANS ETRE IMMATICULE AU REGISTRE DES OPERATEURS DE VOYAGES ET DE SEJOURS ?

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait de se livrer ou d'apporter son concours à l'une des opérations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-4, sans respecter ou en ayant cessé de remplir les conditions prévues. Le tribunal peut, en outre, ordonner la fermeture temporaire ou définitive de l'établissement exploité par les personnes physiques ou morales condamnées (C. tourisme, art. L. 211-23).

A noter : la vente de forfaits touristiques sans immatriculation peut avoir, en cas d'annulation de tout ou partie des prestations vendues, de lourdes conséquences financières pour le vendeur et/ou l'organisateur.



COMBIEN COUTE L'IMMATRICULATION ?

Tout nouvel opérateur doit s'acquitter du paiement des frais d'immatriculation (100 euros TTC) au moment de la demande d'immatriculation. L'immatriculation est valable 3 ans. Le renouvellement est soumis aux mêmes conditions que l'immatriculation. Vous devez donc également vous acquitter du paiement des frais d'immatriculation.

OU PUIS-JE CONSULTER LA LISTE DES OPERATEURS IMMATRICULES ?

Le registre des opérateurs de voyages et de séjours est consultable en ligne à l'adresse suivante : <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/web/rovs/recherche>

Vous pouvez :

- Rechercher un opérateur par son nom/dénomination ou son numéro d'immatriculation ;
- Effectuer une recherche par département pour obtenir une liste des opérateurs immatriculés sur un secteur donné
- Utiliser le moteur de recherche avancé pour afficher des résultats selon une série de critères précis : date d'immatriculation, sigle/marque/nom commercial, nom du représentant légal/statutaire, forme juridique, etc.

A QUI M'ADRESSER / A QUOI ME REFERER POUR CONCEVOIR DES FORFAITS TOURISTIQUES SUSCEPTIBLES DE REpondre AUX ATTENTES DES VISITEURS ?

L'Agence de Développement Touristique (ADT) de la Drôme est à votre écoute pour toute demande ou conseil (autre que purement juridique).

Une analyse des tendances, une vision prospective de la demande, une approche tarifaire ou une aide à la rédaction pourront par exemple vous être apportées.

MA STRUCTURE VIENT D'ETRE IMMATRICULEE. QUELLES SONT MES OBLIGATIONS VIS-A-VIS DU CLIENT ?

La compétence du GIE Atout France et de sa commission d'immatriculation est strictement limitée à l'immatriculation proprement dite ainsi qu'à la procédure et aux conditions pour l'obtenir.

Elle ne porte ainsi en aucune manière sur les autres règles et obligations relatives au régime de la vente de voyages et de séjours, vis-à-vis du client notamment, que sont :

- L'obligation de médiation : elle doit être proposée en interne (rarement possible) ou auprès du médiateur sectoriel et figurer (avec les coordonnées du médiateur) dans vos conditions particulières de vente, sur vos sites internet présentant vos forfaits touristiques... Pour le secteur du Tourisme, il n'existe qu'un organisme habilité : c'est la Médiation Tourisme et Voyage.
- Les obligations d'informations aux clients : le texte intégral des conditions de vente doit parvenir au client sur un support durable, avant qu'il s'engage. En d'autres termes, les conditions de vente peuvent lui être fournies en ligne à partir d'un lien hypertexte, à condition que l'organisateur envoie bien à chaque client, avant qu'il ne s'engage, le formulaire standard précontractuel accompagné du texte intégral des conditions de vente, le tout sur un « support durable ».
- L'obligation d'appliquer des frais de résolution (annulation) "appropriés et justifiables" : barème standard ou frais réels au cas par cas.
- Les droits et obligations du professionnel face à certaines situations (possibilité d'annuler un séjour faute de participant, droit de modifier unilatéralement un élément du contrat de voyage si cette modification est mineure, obligation de remédier à toute non-conformité intervenant pendant le séjour...).

Pour toute question sur ces différents sujets, une liste d'autres organismes « ressource » est proposée : <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/web/rovs/liens-utiles>

QUE FAIRE POUR GARANTIR MON IMMATRICULATION DANS LE TEMPS ?

L'immatriculation est valable trois ans. La demande de renouvellement doit donc être impérativement présentée à la réunion de la commission précédant la date de fin de validité de l'immatriculation.

Pour autant, le non-respect de l'ensemble des règles décrites ci-après peut entraîner la décision de radiation du registre des opérateurs de voyages et de séjours à tout moment.

Vous êtes tenu de communiquer annuellement à Atout France :

- Une attestation de validité de votre contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- Une attestation du montant de la garantie financière délivrée par le garant et la copie de la déclaration au garant dans laquelle figure les éléments du volume d'affaires (TTC) pour l'année écoulée relevant de vos opérations et activités d'opérateur de voyages. Ceci permet, si besoin est, une réévaluation du montant de votre garantie financière.

D'autre part, vous êtes également tenu d'informer Atout France, dans le mois qui précède la modification (quand elle peut être anticipée) ou au plus tard dans le mois qui suit l'évènement, de tout changement dans les éléments que vous aviez saisis lors de votre première immatriculation.

Ex. : changement de statut juridique ; cessation d'activité ; changement de garant ou d'assureur ; modification des représentants de la société ; etc. ...

L'ensemble des règles applicables aux opérateurs de voyages immatriculés sont récapitulés dans un document élaboré par la Commission Immatriculation, accessible à partir de la page <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/web/rovs/actualites>

QUELLES INFORMATIONS DOIVENT CONTENIR LES DOCUMENTS CONTRACTUELS A FOURNIR AU CLIENT ?

Le décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 précise les informations précontractuelles que les professionnels doivent apporter au voyageur, ainsi que les mentions obligatoires devant figurer au contrat de vente de voyages et de séjours.

