

## Extrait du code du tourisme Partie réglementaire

### Livre II : Activités et professions du tourisme Titre Ier : Des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours

#### Section 1 : Dispositions générales

##### Art. R.211-1

Les dispositions réglementaires des titres Ier et II sont applicables à toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1, sous réserve des dispositions de la seconde phrase du III, du IV et du V de cet article et des dispositions des articles L. 211-7 et L. 211-17-3 relatives aux prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour l'organisation de voyages d'affaires.

Les dispositions réglementaires des titres Ier et II ne sont pas applicables aux transporteurs aériens et ferroviaires délivrant les titres de transport mentionnés respectivement au 2° et au 3° du V de l'article L. 211-1.

Les opérations de délivrance des titres de transport prévus à l'alinéa précédent doivent être réalisées par les transporteurs aériens ou ferroviaires directement ou au moyen de leur propre matériel automatisé mis en œuvre sous leur responsabilité. La délivrance de titres de transport s'effectue conformément aux textes législatifs et réglementaires ou aux accords internationaux propres à l'organisation des transports.

##### Art. R. 211-1-1.

Pour l'application du B du II et du III de l'article L. 211-2, le service de voyage dont la valeur est d'au moins 25 % du montant de la combinaison représente une part significative.

##### Art. R. 211-1-2

Le formulaire mentionné au I de l'article L. 211-3 est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances.

##### Article R211-2

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre prévu à l'article L. 141-3 doivent mentionner le nom ou la raison sociale et la forme juridique de l'entreprise ou de l'organisme, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et les documents contractuels. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Sur les documents non contractuels ou publicitaires doivent figurer le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'organisme et son numéro d'immatriculation.

Les associations ou les organismes sans but lucratif mentionnés au b du III de l'article L. 211-18 font figurer sur leurs documents leur nom et adresse, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'immatriculation de la fédération ou de l'union à laquelle ils sont rattachés. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs



sites internet. Les documents de nature contractuelle doivent préciser les noms et adresses du garant et de l'assureur de cette fédération ou de cette union.

Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné au a de l'article L. 141-3 tient ses livres et documents à la disposition du garant et des personnes habilitées à les consulter par le ministre chargé du tourisme.

## **Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours**

### **Art. R. 211-3.**

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

### **Art. R. 211-3-1.**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### **Art. R. 211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du

détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés



avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° 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 ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

#### **Art. R. 211-5**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

#### **Art. R. 211-6**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer



avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

#### **Art. R. 211-7**

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### **Art. R. 211-8.**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Art. R. 211-9**

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Art. R. 211-10**

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Art. R. 211-11**

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

**Art. R. 211-12**

Supprimé

**Art. R. 211-13**

Supprimé



### **Section 3 : Sanctions et mesures conservatoires.**

#### **Article R. 211-14**

En cas de non-respect des obligations fixées par le règlement (CE) n° 1107 / 2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, les sanctions applicables aux personnes immatriculées au registre mentionné à l'article L. 141-3 sont celles prévues par l'article R. 330-20 du code de l'aviation civile.

### **Section 4 : Obligation d'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien.**

#### **Article R. 211-15**

Pour les prestations de transport aérien incluses dans un forfait touristique, les personnes visées à l'article L. 211-1 transmettent au voyageur, pour chaque tronçon de vol, une liste comprenant au maximum trois transporteurs, au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait auquel l'organisateur du voyage aura éventuellement recours.

Pour l'application de l'alinéa précédent, les notions de transporteur contractuel et de transporteur de fait s'entendent au sens de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

#### **Article R. 211-16**

L'information prévue à l'article R. 211-15 est communiquée avant la conclusion du contrat portant sur le ou les tronçons de vols concernés.

#### **Article R. 211-17**

Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique. Cette information est confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.

Toutefois, pour les contrats conclus par téléphone, le voyageur reçoit un document écrit confirmant cette information.

#### **Article R211-18**

Après la conclusion du contrat, le transporteur contractuel ou l'organisateur du voyage informe le voyageur de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat.

Cette modification est portée à la connaissance du voyageur, y compris par l'intermédiaire de la personne physique ou morale ayant vendu le titre de transport aérien, dès qu'elle est connue. Le voyageur en est informé au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.



**Article R211-19**

Les règles relatives à l'obligation d'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien en dehors des ventes de forfaits touristiques sont fixées par les articles R. 322-3 à R. 322-6 du code de l'aviation civile et les sanctions applicables en cas de méconnaissance de cette obligation sont fixées par le paragraphe 5 de l'article R. 330-20 du code de l'aviation civile.

**Section 5 : Obligation et conditions d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.****Sous-section 1 : Procédure d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.****Article R211-20**

La demande d'immatriculation au registre mentionné au a de l'article L. 141-3 est adressée par écrit, le cas échéant par voie électronique, à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L.141-2.

La demande d'immatriculation est accompagnée de pièces justificatives de la garantie financière et de l'assurance de responsabilité civile professionnelle définies aux articles R. 211-26 à R. 211-40 ainsi que de l'aptitude professionnelle en application de l'article R. 211-41.

Lorsqu'il est fait application des dispositions de l'article R. 211-50, la demande est accompagnée de pièces justifiant que le demandeur remplit les conditions d'activité fixées par cet article.

Lorsque la demande d'immatriculation est formulée par une personne physique, elle mentionne l'état civil, la profession et le domicile du demandeur ainsi que l'adresse du siège de ses activités et de ses établissements secondaires.

Lorsque la demande d'immatriculation est présentée au nom d'une personne morale, elle mentionne la dénomination sociale, la forme juridique, le cas échéant le montant du capital social, l'adresse du siège social et de ses établissements secondaires, ainsi que l'état civil et le domicile du ou des représentants légaux ou statutaires, seuls habilités à présenter la demande.

Lorsque la demande d'immatriculation est présentée au nom d'une fédération ou d'une association, elle mentionne le nom et l'adresse du siège des associations ou organismes sans but lucratif qui en sont membres et dont elle assure la responsabilité.

**Article R211-21**

I.- Lorsque le dossier de demande d'immatriculation comporte toutes les pièces définies à l'article R. 211-20, la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 émet un récépissé qu'elle communique au demandeur.

La commission dispose d'un délai d'un mois à compter de la date du récépissé pour :  
-procéder à l'immatriculation lorsqu'il ressort de l'examen du dossier que la demande est conforme aux dispositions du II de l'article L. 11-18. La commission notifie à l'opérateur de voyages un certificat d'immatriculation comportant son numéro d'immatriculation au registre et la date d'enregistrement ;



- refuser l'immatriculation par une décision qu'elle communique au demandeur, lorsqu'il ressort de l'examen du dossier complet que la demande d'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions du II de l'article L. 211-18.

L'immatriculation est réputée acquise en l'absence de notification de la décision de la commission dans le délai prévu au deuxième alinéa. La commission est alors tenue de délivrer sans délai un numéro d'immatriculation.

II.- Dans le cas où le récépissé a été remis ou transmis en application des dispositions de l'article R. 123-10 du code de commerce, le délai prévu au I peut être interrompu si, compte tenu de la situation particulière du demandeur, les pièces jointes au dossier ne permettent pas d'instruire sa demande d'immatriculation.

La date d'interruption du délai est celle du courrier par lequel la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 informe le demandeur ou son mandataire, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, de la nécessité de joindre à son dossier les pièces permettant l'instruction de sa demande ainsi que du délai dans lequel ces pièces devront lui être communiquées.

Dès réception des pièces demandées, la commission émet un nouveau récépissé et la demande d'immatriculation est instruite conformément aux alinéas deux et suivants du I.

Lorsque les pièces complémentaires demandées ne sont pas produites dans le délai fixé par la commission, celle-ci renvoie le dossier au demandeur et informe expressément ce dernier qu'il lui appartient, s'il souhaite être immatriculé, de déposer une nouvelle demande accompagnée de la totalité des pièces qui lui sont signalées.

III. - Lorsque le dossier de demande d'immatriculation est incomplet, la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 transmet au demandeur, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, un courrier indiquant les pièces manquantes qui doivent être produites dans un délai de quinze jours ouvrables courant à compter de la réception de ce courrier.

Dès réception des pièces demandées, la commission émet un récépissé et la demande d'immatriculation est instruite conformément au I.

Lorsque les pièces complémentaires demandées ne sont pas produites à l'expiration du délai indiqué dans le courrier de la commission, celle-ci renvoie le dossier au demandeur et informe expressément ce dernier qu'il lui appartient, s'il souhaite être immatriculé, de déposer une nouvelle demande accompagnée de la totalité des pièces qui lui sont signalées.

IV. - Les opérateurs de voyages informent la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 de tout changement dans les éléments prévus à l'article R. 211-20, et notamment de la cessation d'activité. L'information est transmise dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée ou sinon au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

V. - Il est procédé, tous les trois ans, au renouvellement de l'immatriculation selon les modalités fixées aux I, II et III.

#### **Article D211-21-1**

La limite mentionnée au septième alinéa de l'article L. 141-3 est fixée à 150 euros.

#### **Article R211-22**

Toute personne physique ou morale qui, à quelque titre que ce soit, acquiert la majorité du capital social d'une société immatriculée au registre mentionné à l'article L. 141-3 ou qui est chargée d'en assurer la gérance sous sa responsabilité peut en





poursuivre l'exploitation pendant le délai nécessaire à l'obtention de l'immatriculation s'il dispose du récépissé prévu au I de l'article R.211-21.

Le maintien provisoire de l'immatriculation prend fin à la date de la nouvelle immatriculation ou de la notification du refus d'inscription au registre.

## **Sous-section 2 : Gestion du registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.**

### **Article R211-23**

Dans le mois suivant l'immatriculation au registre mentionné à l'article L. 141-3, publicité est faite de cette immatriculation sur le site internet de l'agence mentionnée à l'article L. 141-2.

Elle met à jour la liste des opérateurs immatriculés au registre en informant les tiers de l'identité de l'opérateur, de son numéro d'immatriculation, de sa dénomination, de sa raison sociale, de sa forme juridique et de l'adresse du siège social de l'entreprise ou de l'organisme ainsi que des noms et adresses de son garant et de son assureur.

### **Article R211-24**

Après avoir mis l'intéressé en mesure de présenter des observations écrites en défense, la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 procède à la radiation du registre en cas de déclaration frauduleuse ou lorsque l'opérateur de voyages ne satisfait plus aux conditions prévues au II de l'article L. 211-18.

La radiation du registre est notifiée par la commission, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, à l'opérateur qui en fait l'objet.

### **Article R211-25**

La radiation intervient également à la demande de la personne physique ou morale immatriculée au registre ou lorsque la personne morale concernée fait l'objet d'une dissolution par l'effet d'un jugement ordonnant la clôture de la liquidation judiciaire notifiée par le liquidateur à la commission d'immatriculation tourisme mentionnée à l'article L 141-2.

## **Section 6 : Garantie financière.**

### **Article R211-26**

La garantie financière prévue au a du II de l'article L. 211-18 résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris :

- 1° Soit par un organisme de garantie collective doté de la personnalité juridique, au moyen d'un fonds de garantie constitué à cet effet ;
- 2° Soit par un établissement de crédit, une société de financement ou une entreprise d'assurances habilités à donner une garantie financière ;
- 3° Soit par un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif, ayant fait l'objet d'une autorisation particulière par un arrêté du ministre chargé du tourisme et disposant d'un fonds de solidarité suffisant.

La garantie financière est affecté au remboursement des fonds reçus par l'opérateur de voyage au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard du voyageur pour des prestations en cours ou à servir et permet d'assurer, notamment en cas de cessation de paiements ayant entraîné un dépôt de bilan, le rapatriement des



voyageurs et la prise en charge des frais de séjour supplémentaires qui résulteraient directement de l'organisation du rapatriement.

L'engagement de garantie financière doit répondre à toutes les dispositions réglementaires de la présente section.

Un arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du tourisme fixe, en proportion de la moyenne des primes ou cotisations encaissées et de la charge des sinistres, les règles prudentielles applicables aux organismes visés au 1° et au 3° du présent article qui permet de garantir un niveau de solvabilité équivalent à celui des entités soumises au contrôle d'une autorité de contrôle prudentiel pratiquant l'activité à laquelle se rattache l'engagement de cautionnement mentionné au premier alinéa.

#### **Article R211-27**

Les conditions de fonctionnement de l'organisme de garantie collective mentionné à l'article R.211-26, notamment les conditions d'adhésion, de démission, de contrôle sur les adhérents, d'octroi, de retrait et de mise en œuvre des garanties, sont fixées par les statuts et le règlement intérieur de cet organisme, qui sont soumis à l'agrément du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances.

#### **Article R211-28**

La garantie financière apportée par un établissement de crédit ou par une entreprise d'assurances n'est admise que si cet établissement ou cette entreprise a son siège sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, ou d'un État partie à l'accord instituant l'Espace économique européen, ou une succursale en France. Cette garantie financière doit être, dans tous les cas, immédiatement mobilisable pour assurer, dans les conditions prévues par l'article R. 211-31, le rapatriement des voyageurs.

Pour l'application des dispositions du présent article, les établissements de crédit installés dans la Principauté de Monaco sont réputés avoir un siège en France.

#### **Article R211-29**

Lorsque la garantie financière résulte de l'appartenance à un groupement d'associations ou d'organismes sans but lucratif immatriculé au registre mentionné à l'article L. 141-3, l'association ou l'organisme sans but lucratif doit détenir dans ses livres une attestation par laquelle le garant s'engage à se substituer à l'association ou à l'organisme sans but lucratif défaillant pour le règlement des créances et le rapatriement éventuel des membres.

L'attestation doit être portée par l'association à la connaissance de ses adhérents bénéficiaires des prestations prévues à l'article L. 211 –1 par tout moyen.

L'engagement de cautionnement prend fin suivant les modalités prévues à l'article R. 211-33.

#### **Article R211-30**

Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné au a de l'article L. 141-3 doit posséder une garantie financière délivrée par un seul garant. La garantie financière s'étend aux activités qui sont exercées par les établissements secondaires tels que succursale ou point de vente et aux associations ou organismes sans but lucratif membres d'une fédération d'une union d'associations immatriculée au registre et qui en assume la responsabilité.



La garantie suffisante visée à l'article L. 211-18 se définit comme la garantie de la totalité des fonds reçus du consommateur final au titre des forfaits touristiques et des prestations énumérées à l'article L. 211-1 qui ne portent pas uniquement sur des titres de transport.

Les fonds nécessaires au rapatriement s'entendent comme les fonds nécessaires au transport des consommateurs ainsi que les frais de séjours raisonnables supplémentaires qui découleraient directement de l'organisation du rapatriement au regard des modalités de transport prévues au contrat.

La personne physique ou morale immatriculée communique à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 une attestation annuelle de garantie financière délivrée par le garant. En cas de changement de garant, une nouvelle attestation doit être communiquée à cette commission.

La personne physique ou morale garantie doit transmettre chaque année à son garant tous les documents nécessaires à une juste évaluation du risque susceptible d'être supporté par le garant. Elle est tenue d'informer le garant en cas de modification importante d'activité en cours d'année.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables à la garantie relative aux contrats de jouissance d'immeubles à temps partagés prévus à l'article L. 214-24.

### **Article R211-31**

La garantie intervient sur les seules justifications présentées par le créancier à l'organisme garant établissant que la créance est certaine et exigible et que l'opérateur de voyages et de séjours est défaillant, sans que le garant puisse opposer au créancier le bénéfice de division et de discussion.

La défaillance de l'opérateur de voyages et de séjours peut résulter soit d'un dépôt de bilan, soit d'une sommation de payer par exploit d'huissier ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception, suivie de refus ou demeurée sans effet pendant un délai de quarante-cinq jours à compter de la signification de la sommation.

En cas d'instance en justice, le demandeur doit aviser le garant de l'assignation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Si le garant conteste l'existence des conditions d'ouverture du droit au paiement ou le montant de la créance, le créancier peut assigner directement devant la juridiction compétente.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, la mise en œuvre, en urgence, de la garantie en vue d'assurer le rapatriement des clients ou des membres d'un opérateur de voyages et de séjours est décidée par le préfet qui requiert le garant de libérer, immédiatement et par priorité, les fonds nécessaires pour couvrir les frais inhérents à l'opération de rapatriement.

Toutefois, si la garantie financière résulte d'un organisme de garantie collective mentionné à l'article R. 211-27, cet organisme assure la mise en œuvre immédiate de la garantie par tous moyens en cas d'urgence dûment constatée par le préfet.

Les informations nécessaires à la mise en œuvre des dispositions de l'alinéa précédent sont communiquées, en tant que de besoin, au préfet par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2.

Les compétences dévolues par le présent article au préfet sont exercées par le préfet du département du lieu d'établissement de l'opérateur de voyages et de séjours concerné.

Pour les opérateurs dont le lieu d'établissement est situé dans la région Ile-de-France, ces compétences sont exercées par le préfet de région.



Pour les opérateurs dont le lieu d'établissement est situé à l'étranger sans représentation sur le territoire national, ces compétences sont exercées par le ministre chargé du tourisme.

#### **Article R211-32**

Sauf cas de rapatriement, dont le paiement des frais est effectué sans délai, le paiement est effectué par le garant dans un délai de trois mois à compter de la présentation de la demande écrite, accompagnée des justificatifs.

En cas de cessation de la garantie avant l'expiration de ce délai, le point de départ de celui-ci est reporté à la date de publication de l'avis prévu à l'article R. 211-33.

Toutefois, si la personne garantie fait l'objet d'une procédure collective pendant le délai fixé au premier alinéa, le règlement des créances peut être différé jusqu'au dépôt de l'état des créances au greffe du tribunal dans les conditions prévues aux articles R. 624-8 à R. 624-11 du code de commerce.

L'organisme de garantie collective, l'entreprise d'assurances, l'établissement de crédit, la société de financement ou un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif dont la garantie a été mise en jeu est subrogé de plein droit à tous les droits du créancier désintéressé, ainsi qu'il est dit à l'article 2306 du code civil, en ce qui concerne la dette de la personne garantie et dans la limite du remboursement ou de la restitution faite par lui.

#### **Article R211-33**

La garantie cesse par son exécution ou pour les raisons suivantes :

- perte de la qualité d'adhérent à l'organisme de garantie collective ou à un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif ou dénonciation de l'engagement de garantie financière pris par un établissement de crédit, une société de financement ou une entreprise d'assurances ;
- radiation du registre mentionné à l'article L. 141-3.

Un avis annonçant la cessation de la garantie et précisant qu'elle cessera à l'expiration d'un délai de trois jours suivant la publication dudit avis est notifié à la diligence du garant par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à la commission mentionnée à l'article L. 141-2 qui le publie sur Internet.

L'avis indique qu'un délai de trois mois est ouvert aux créanciers éventuels pour produire leurs créances.

Si l'opérateur de voyages immatriculé bénéficie d'une nouvelle garantie accordée par un autre organisme, il doit en informer la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 qui met à jour le registre

#### **Article R211-34**

Sans préjudice de la mise en œuvre éventuelle des mesures d'urgence prévues à l'article R. 211-31, les créances nées antérieurement à la date de cessation de la garantie restent couvertes par le garant si elles sont produites par le créancier dans un délai de trois mois à compter de la date de publications prescrites à l'article R. 211-33.

Le garant tient à la disposition de la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 le contenu des demandes qui lui sont présentées et de la suite qui leur est donnée.



## Section 7 : Responsabilité civile professionnelle.

### Article R211-35

Le contrat d'assurance souscrit en application du b du II de l'article L. 211-18 garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle encourue par les opérateurs de voyages ne peut pas déroger aux dispositions définies à la présente section, sauf dans un sens plus favorable aux intérêts des voyageurs.

Dans le cas d'une fédération ou d'une union, le contrat d'assurance doit couvrir dans les conditions prévues par la présente section la responsabilité des associations ou organismes sans but lucratif qui en sont membres et dont la fédération ou l'union assume la responsabilité.

### Article R211-36

Le contrat d'assurance mentionné à l'article R. 211-35 garantit l'opérateur de voyages contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles L. 211-1 et L. 211-4, tant du fait de l'opérateur de voyages que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés.

### Article R211-37

La garantie mentionnée à l'article R. 211-36, outre les exclusions légales prévues au code des assurances, ne couvre pas :

- a) Les dommages causés à l'assuré lui-même, à ses ascendants et descendants ;
- b) Les dommages causés aux représentants légaux de l'opérateur de vente de voyages et de séjours si celui-ci est une personne morale, et à ses collaborateurs et préposés dans l'exercice de leurs fonctions ;
- c) Les dommages dus à l'exploitation de moyens de transport dont l'opérateur de vente de voyages et de séjours a la propriété, la garde ou l'usage ;
- d) Les dommages engageant la responsabilité de l'assuré en sa qualité de propriétaire ou d'exploitant d'installations hôtelières ou d'hébergements ;
- e) Les pertes ou détériorations ou vols des espèces monnayées, billets de banque, fourrures, bijoux et objets précieux, confiés à l'assuré ou à ses préposés.

### Article R211-38

Le montant des garanties est librement fixé par les parties au contrat mentionné à l'article R. 211-35 en fonction des activités mentionnées à l'article L. 211-1 et exercées par l'assuré.

L'assuré doit indiquer clairement, dans ses brochures et sur tout support à caractère contractuel, les risques couverts et les garanties souscrites au titre du contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle.

Lorsque le contrat prévoit une franchise à la charge de l'assuré, elle n'est pas opposable aux tiers lésés.

### Article R211-39

En cas de cessation du contrat d'assurance l'organisme assureur est tenu d'en informer, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, la



commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 quinze jours au moins avant la date à laquelle la garantie cessera d'avoir effet. Il doit, dans le même délai, informer l'organisme auprès duquel a été contractée la garantie financière prévue au a du II de l'article L.211-18.

#### **Article R211-40**

La souscription du contrat mentionné à l'article R. 211-35 est justifiée par la production d'une attestation à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2. Toutefois, la garantie ne prend effet que le lendemain du jour de la délivrance de l'immatriculation, à 0 heure.

Ce document vaut présomption de garantie. Il doit porter nécessairement les mentions suivantes :

- a) La référence aux dispositions légales et réglementaires ;
- b) La raison sociale de l'entreprise d'assurances agréée ;
- c) Le numéro du contrat d'assurance souscrit ;
- d) La période de validité du contrat ;
- e) Le nom et l'adresse précisant s'il y a lieu la raison sociale et l'adresse de l'opérateur de voyages garanti ;
- f) L'étendue des garanties.

L'assuré est tenu annuellement d'attester auprès de la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 de la validité du contrat.

### **Section 8 : Aptitude professionnelle.**

#### **Article R211-41**

Abrogé

### **Section 9 : Contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé.**

#### **Article R211-42**

Lorsque l'opérateur de voyages envisage de conclure directement un contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé régi par les articles L. 121-60 à L. 121-76 du code de la consommation, ou de prêter son concours à la conclusion d'un tel contrat, il adresse à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 les pièces suivantes :

- 1° L'attestation d'une garantie financière suffisante pour couvrir séparément ces activités, affectée au remboursement des fonds, effets ou valeurs détenus pour autrui et des sommes dont l'opérateur de voyages demeure redevable à tout moment sur les versements ou remises qui lui ont été faits dans l'exercice de ces activités ;
- 2° L'attestation d'assurance garantissant la responsabilité civile professionnelle relative à ces activités.

La commission d'immatriculation accuse réception de ces pièces.

#### **Article R211-43**

La garantie financière résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris par l'un des organismes prévus à l'article R. 211-26.

Cette garantie est affectée spécialement au remboursement des sommes dont l'opérateur de voyages demeure redevable à tout moment sur les versements ou





remises qui lui ont été faits dans l'exercice des activités relevant de la présente section.

Elle peut être apportée par le même garant que celui couvrant l'activité prévue au a du II de l'article L. 211-18.

Le montant de cette garantie est déterminé par le garant dans les conditions prévues aux articles R.211-44 et R. 211-45.

#### **Article R211-44**

Le montant minimal de la garantie mentionné au quatrième alinéa de l'article L. 211-24 est fixé à la somme de 100 000 euros.

#### **Article R211-45**

Le montant de la garantie est révisé au terme de chaque année et, sauf circonstance particulière dûment justifiée, ne peut être inférieur au montant maximum des sommes détenues pour autrui au cours de la précédente période de garantie. Ce montant peut en outre être révisé en cours de période à la demande du garant ou de l'opérateur lorsque les circonstances le justifient.

Pour toute révision du montant de la garantie, le souscripteur communique au garant un relevé délivré par un expert-comptable extérieur ou un commissaire aux comptes qui indique le montant le plus élevé des sommes détenues pour autrui au cours de la précédente période de garantie. Le garant peut demander à tout moment, suivant le cas, communication du registre des versements ou remises prévu au premier alinéa de l'article R. 211-48, du registre des mandats prévu au troisième alinéa de l'article R. 211-49 et du relevé intégral du compte prévu au deuxième alinéa de l'article R. 211-48.

Toute révision de la garantie est communiquée à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L.141-2 par le garant.

#### **Article R211-46**

L'opérateur de voyages ne peut détenir de fonds, effets ou valeurs excédant le montant de la garantie accordée

Tous les versements ou remises faits à l'opérateur de voyages au titre de l'article L. 211-24 doivent être immédiatement mentionnés sur le registre des versements ou remises prévu au premier alinéa de l'article R.211-48.

#### **Article R211-47**

Lorsque la garantie financière cesse, dans les conditions prévues à l'article R. 211-33, le garant en informe immédiatement, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, les personnes ayant fait des versements ou des remises et dont les noms et adresses figurent sur le registre des versements ou remises prévu au premier alinéa de l'article R. 211-48. Cette lettre indique le délai de trois mois prévu pour la production des créances.

Le garant en informe également la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 ainsi que l'établissement de crédit auprès duquel est ouvert le compte prévu au deuxième alinéa de l'article R. 211-48.

Toutes les créances qui ont pour origine un versement ou une remise faits antérieurement à la date de cessation de la garantie restent couvertes par le garant, si elles sont produites par le créancier dans un délai de trois mois à compter de la date de réception de la lettre prévue au premier alinéa ci-dessus.



Le garant fait publier simultanément un avis dans la presse mentionnant le délai de trois mois ouvert aux créanciers pour produire.

Dès la notification à l'établissement de crédit de la cessation de la garantie, il ne peut plus être procédé à des retraits qu'avec l'accord du garant. Si le titulaire du compte refuse d'effectuer un retrait, la désignation d'un administrateur provisoire peut être demandée au président du tribunal de grande instance statuant en référé.

En cas de changement de garantie, les fonds provenant des opérations en cours au moment de la cessation de celle-ci ne peuvent être transférés à un autre compte de même nature que s'ils sont couverts au titre de la nouvelle garantie.

#### **Article R211-48**

La mention de tous les versements ou remises faits à l'opérateur de voyages doit être immédiatement portée, par ordre chronologique, sur un registre des versements ou remises, qui peut être tenu sous forme électronique dans les conditions définies aux articles 1366 et 1367 du code civil et qui est conservé pendant dix ans.

L'opérateur de voyages est tenu de faire ouvrir, à son nom, dans un établissement de crédit, un compte qui est exclusivement affecté à la réception des versements ou remises. Il ne peut être ouvert à son nom qu'un seul compte de cette nature.

Il ne peut y avoir compensation ou convention de fusion entre ce compte et tout autre compte ouvert au nom du même titulaire.

Les modalités d'application du présent article sont fixées par arrêté du ministre chargé du tourisme.

#### **Article R211-49**

L'opérateur de voyages qui, dans les conditions prévues à l'article L. 211-24, prête son concours à la conclusion d'un contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé le fait en application d'un mandat écrit qui indique le nom du mandataire, l'objet du mandat, sa durée et les frais qui pourront être engagés par le mandataire pour l'accomplissement de sa mission.

Le mandat indique également le montant de la rémunération de l'opérateur de voyages et précise les conditions dans lesquelles les parties ou l'une d'entre elles en supportent la charge. Le mandat indique expressément que le mandataire ne peut, en application de l'article L. 121-66 du code de la consommation, exiger ou recevoir, directement ou indirectement, aucun bien, effet, valeur, somme d'argent, représentatif de commissions ou de frais de recherche, de démarche, de publicité ou d'entremise avant l'expiration du délai de rétractation. Le mandataire ne peut exiger ou percevoir d'autres sommes que celles prévues par le contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé.

L'opérateur de voyages mentionne par ordre chronologique chaque mandat sur un registre, qui peut être tenu sous forme électronique dans les conditions définies aux articles 1366 et 1367 du code civil et qui est conservé pendant dix ans. Le numéro d'inscription sur ce registre est reporté sur chaque exemplaire du mandat.



## Section 10 Liberté d'établissement et libre prestation de services

### Art. R. 211-50

Toute personne physique ou morale ressortissante d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen qui souhaite s'établir en France, pour l'exercice d'activités mentionnées au I de l'article L. 211-1, est tenue de déposer une demande d'immatriculation auprès de la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2.

Aux documents constitutifs de la demande d'immatriculation prévue à l'article R. 211-20 est jointe, en tant que de besoin, leur traduction en langue française.

### Art. R. 211-51

Pour l'application de l'article L. 211-21, toute personne physique ou morale légalement établie dans un autre État membre de l'Union européenne ou un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen qui souhaite se livrer en France à l'une des activités figurant au I de l'article L. 211-1 est tenue d'en faire la déclaration préalablement à sa première prestation de services. Elle adresse cette déclaration par tout moyen permettant d'en accuser réception à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2, accompagnée des documents suivants :

1° Une attestation certifiant qu'elle est légalement établie dans un État membre de l'Union européenne ou dans un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen pour y exercer les activités mentionnées au I de l'article L. 211-1 ;

2° Une attestation de garantie financière suffisante fournie conformément à la législation de l'État membre où elle est établie ;

3° Une information sur son état de couverture par une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle que prévue au 2° du II de l'article L. 211-18.

À ces documents est jointe, en tant que de besoin, leur traduction en langue française. La commission enregistre, le cas échéant, cette déclaration. En cas d'inexactitude constatée par la commission mentionnée à l'article L. 141-2, cette déclaration est retirée du registre mentionné à l'article L. 141-3.

La déclaration est actualisée en cas de changement dans l'un des éléments mentionnés ci-dessus.