

FICHE N°8

LES AGENCES DE VOYAGES

L'activité des agences de voyage est régie par les dispositions du code du tourisme (articles L211.1 à L212.11).

Ces dispositions s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération :

1) aux « opérations consistant en l'organisation ou la vente :

- de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ;
- de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration ;
- de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques» ;

2) aux « opérations de production ou de vente de forfaits touristiques ».

Elles encadrent lesdites opérations et apportent des garanties aux acheteurs, qu'ils soient privés ou publics.

Au nombre de ces garanties, figure en premier lieu l'obligation d'information préalable à laquelle est tenu le vendeur.

Il incombe en effet à ce dernier d'« informer les intéressés, par écrit, préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières ».

L'établissement veillera à ce que cette obligation d'information soit respectée et établira, sur cette base, un contrat comportant « (...) toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la description des prestations fournies, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de prix, de calendrier, de modalités de paiement et de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat, d'information de l'acheteur avant le début du voyage ou du séjour ».

Il convient d'être attentif, en particulier, aux prix et aux éventuelles conditions de révision des tarifs, ainsi qu'aux modalités d'annulation du contrat.

I – LES PRIX

Prévus au contrat, ils revêtent un caractère ferme, sauf à ce que ledit contrat en aménage la révision.

Une clause de révision de prix, à la hausse comme à la baisse, peut en effet figurer au contrat conclu avec l'agence mais « uniquement pour tenir compte des variations

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports
- des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré »

La loi, au surplus, interdit toute majoration des prix fixés au contrat « au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue ».

II – LES MODALITES D'ANNULATION DU CONTRAT

La loi protège l'acheteur en prévoyant, outre l'obligation pour le vendeur de justifier d'une garantie financière, que :

- « lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu

impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur ».

- « lorsque, avant le départ, le vendeur résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui sont restituées sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait prétendre ».

- « lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies ».

Une vigilance accrue sur l'ensemble des points sus évoqués devrait permettre de contracter dans de meilleures conditions de sécurité.

XXXXXXXXXXXX

Enfin, il convient d'être particulièrement vigilant quant aux pratiques proposées par certains organismes dans le cadre de l'organisation de voyages scolaires.

Certains organismes ou agences de voyages proposent un système de bourses dont l'attribution s'effectue sur la base de critères liés aux revenus des familles et au mérite des élèves, la sélection étant directement opérée par l'agence.

Ces informations, de caractère personnel ne sauraient en aucun cas être communiquées à une entreprise.

Certaines agences proposent des primes aux enseignants faisant preuve de fidélité à un organisme particulier. **Cette pratique est susceptible d'être qualifiée de corruption passive commise par une personne exerçant une fonction publique** et d'être sanctionnée, selon les termes de l'article 432.11 du code pénal par une peine d'emprisonnement et une amende.

Ces pratiques doivent faire l'objet d'un refus immédiat.