

Actions humaines violentes, phénomènes naturels imprévisibles...

Tourisme et risque



En toutes circonstances, l'agence de voyages demeure tenue d'une obligation d'assistance envers le client (ici le volcan islandais Eyjafjöll en 2010).

par elle-même, ou par participant à l'ensem (transporteur, hôtelier, l'agence de voyage e de plein droit de leur contrat sans qu'il soi prouver sa faute. Il si prouver par tous mo exécution ou la non-prestations vendues contrat de voyage). I donc s'exonérer part totalement de sa res prouvant que la ma du contrat de voyag client lui-même, à u et insurmontable d'i au contrat ou enfin, d'un cas de force ma

La sécurité des cc touristes

Les agences doivent tenir compte de leur relation

- L'obligation génér et de conseil de l'ag

Le chapitre premier de la Consommation o professionnel vend services à renseigne sur les caractéristiq du bien ou du servi le professionnel, il s le client sur les pro via ses brochures, s promotionnelles, p Code du Tourisme obligation de conse les stades de la rele préalablement au c rédaction de celui- L'agence ne doit o information sur les à la réalisation du assurée que ces inf

véridiques et confc des clients. On exig l'agence qu'elle co la destination, sa si géologique, climat les risques éventue si elle y envoie des Le site du Quai d' Cellule de veille d exemple, les comm constituent une so pour les agences n pas de recueillir n

Dans le secteur du tourisme, le client s'en remet entièrement au savoir-faire de son agence de voyages, physique ou en ligne, qu'il s'agisse de la fourniture d'un simple billet d'avion Paris-New York, d'un week-end à Londres, Paris, Bruxelles ou Istanbul, d'un circuit sous le soleil de la Tunisie ou de l'Egypte. Mais lorsqu'un grave incident survient, qui est responsable ? Le professionnel peut-il s'en prémunir ? Doit-il prendre en charge ses clients et si oui, comment ?

→ Par Emmanuelle Llop, avocate au Cabinet Equinoxe

Le vendeur est responsable de plein droit

La manière d'appréhender tous ces risques évolue considérablement depuis un demi-siècle environ, en raison de l'addition de causes multiples et aussi variées que l'immédiateté de l'information (Internet, satellite et câble, information télévisée en continu), la mondialisation des échanges, l'avènement de la société de loisirs (allongement du temps de

où sécurité et principe de précaution coexistent avec aventure et découverte de nouveaux horizons, il devient très difficile à l'agence de voyages, elle-même soumise à des impératifs de qualité et de rentabilité, de concilier la gestion du risque et son corollaire, la sécurité des clients, avec la nécessité de limiter sa responsabilité.

Selon l'article L. 211-16 du Code du Tourisme, le vendeur est débiteur d'une responsabilité de plein droit (exonération de responsabilité



A vocat au Barreau de Paris, spécialiste des droits du tourisme et aérien, Emmanuelle Llop est fondatrice du Cabinet spécialisé