

JURIDIQUE

Bien informer vos clients avant la vente



Emmanuelle LLOP
Avocat à la Cour
EQUINOXE AVOCATS

Le droit du tourisme impose à l'agent de voyages des obligations d'information nombreuses : reproduction des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme dans sa documentation préalable (brochure, site, flyers etc.), information sur les conditions d'exécution du contrat (annulation, modification etc.) et information sur l'identité du transporteur aérien. La vente à des groupes impose de redoubler de prudence car l'interlocuteur de l'agence est le plus souvent unique : c'est à lui qu'il incombe de transmettre aux participants les informations qu'il reçoit.

Celles-ci doivent s'appuyer sur les « conditions générales et particulières de vente », reprenant de nombreuses rubriques afin de renseigner les clients.

Ainsi :

- les conditions d'exécution et d'annulation du contrat doivent être mentionnées "par écrit préalablement à la conclusion du contrat", c'est-à-dire en général dans les brochures et sur les sites Internet (article L 211-8),
- "les conditions d'annulation de nature contractuelle", qui correspondent aux conditions d'annulation par l'acheteur (ou faculté de dédit),
- d'autres mentions informatives sont prévues par l'article R 211-4 du Code du Tourisme : mode d'hébergement, nombre minimal ou maximal de participants, transports, repas fournis, itinéraire s'il s'agit d'un circuit, visites incluses, ainsi que les indications à fournir sur les assurances spécifiques que peut souscrire le client pour couvrir les risques d'annulation ou médicaux.

Attention : l'information préalable engage le vendeur (article L 211-9 du Code du Tourisme), notamment dans l'hypothèse d'une information erronée. C'est-à-dire que cette information a valeur contractuelle si un client y répond et souhaite s'engager selon l'offre qui lui a été faite, qui doit ainsi comporter tous les éléments du contrat à venir. L'acceptation du client suffira donc à former le contrat de voyage.

Les « conditions générales et particulières de vente » doivent être précises et à jour de la réglementation, ce qui n'est pas toujours le cas. Or, ne pas respecter l'obligation d'information fait courir le risque de réclamations et d'actions en cessation d'agissements illicites (notamment par les associations de consommateurs), ou en responsabilité par les clients.

C'est pourquoi il est recommandé la plus grande vigilance sur la conformité de l'information délivrée aux clients et responsables de groupe : une bonne information protège aussi bien le client que l'agence et facilite la conclusion du futur contrat.