

## CHARTE du VOYAGE

« Vos voyageurs s'engagent et vous assurent bien plus qu'un simple voyage »

### VADEMECUM



Paris, 29 mai 2018

### Avant-propos

#### C'est quoi cette CHARTE ?

Il s'agit d'un code de bonne conduite pour les membres du SETO qui s'engagent à mettre en œuvre et à respecter les garanties énoncées ci-dessous.

Concrètement, il s'agit d'une « *Charte du Voyage* » pour les consommateurs qui vise à mettre en avant la valeur ajoutée des tour-opérateurs.

Cette Charte a été élaborée par un groupe de travail des membres du SETO. Leur projet « *VATOL – Valeur Ajoutée des TO et leur Label* » a été présenté aux membres en décembre 2016, retravaillé pour une validation par le ComEx du SETO en juin 2017 approuvé et signé par les membres lors du FORUM le 14 décembre 2017.

#### C'est quoi ce VADEMECUM ?

Il s'agit d'un manuel que l'on garde avec soi pour le consulter, une sorte d'aide-mémoire qui s'adresse aux Dirigeants et à toutes les équipes d'un TO membre du SETO.

Dans ce vademécum figure d'abord un récapitulatif du contexte du marché, suivi d'une présentation de l'ensemble des engagements de la CHARTE du VOYAGE.

Ensuite sont abordés les enjeux de la mise en œuvre de la CHARTE du VOYAGE chez les TO. Et bien entendu, vous allez trouver les liens pour récupérer les *supports* vous permettant d'utiliser cette Charte dans vos différents vecteurs de communication et cela dès maintenant.

En ANNEXE vous trouvez un argumentaire détaillé de la Charte, regroupé en 5 thématiques, proposant aux clients 10 engagements clairs, avant, pendant et après le voyage.

Pour bien appréhender le caractère de chaque garantie énoncée, vous allez trouver leurs points de référence dans les textes du nouveau *Code du Tourisme*. Puis chacun des 5 volets de la Charte du Voyage sera assorti d'un *commentaire pratique*.

## 1. Le contexte

Sur le **marché** français, dans la consommation en général et plus particulièrement dans le tourisme, il devient incontournable de convaincre et de rassurer les consommateurs, y compris en leur proposant, face à une concurrence de plus en plus active, des garanties concrètes, compréhensibles et attractives.

Pour les **professionnels** cela veut dire qu'il faut prendre des engagements ! Ce qui pose bien évidemment de multiples questions :

- Comment les tour-opérateurs français vont-ils valoriser leur métier dans un marché touristique en pleine évolution ?
- Quels éléments un TO peut-il apporter pour être choisi comme organisateur d'un projet touristique ?
- Quels sont les engagements concrets à prendre vis-à-vis du consommateur ?
- Comment réaliser ces garanties compte tenu des contraintes opérationnelles et économiques ?

*Voilà les principales questions posées en préambule à une réflexion de fond sur la mise en avant de la valeur ajoutée des tour-opérateurs aujourd'hui et encore plus demain.*

Pour la CHARTE du VOYAGE ont été retenus **10 engagements** qui parlent fortement aux clients et qui sont présentés en détail pour faire prendre conscience au consommateur de la valeur ajoutée à laquelle il accède en choisissant de réserver son voyage via un TO signataire de cette charte. Les garanties énoncées :

- sont basées sur les « *best practices* » bien établies parmi les TO membres du SETO
- sont cohérentes avec les dispositions du nouveau Code du Tourisme et
- vont parfois au-delà, ceci en faisant référence aux pratiques observables dans d'autres secteurs de notre industrie et par la concurrence.

### Deauville 14.12.2017 : Signature de la CHARTE du VOYAGE



Photo : Caroline Lelievre

## 2. La CHARTE du VOYAGE

Voici la reproduction intégrale du texte de la CHARTE du VOYAGE des membres du SETO.

# Votre voyageur s'engage

## et vous assure bien plus qu'un simple voyage

### L' EXPERTISE EST NOTRE MÉTIER

- **À vos côtés avant, pendant et après votre voyage** •

Des équipes qui mettent savoir-faire, conseil et maîtrise des destinations à votre service.

À chaque étape de votre voyage, nous sommes là pour vous accompagner.

- **Gain de temps et personnalisation, ça simplifie la vie !** •

Nous sommes toujours là pour vous conseiller et sélectionner avec vous le voyage qui vous ressemble. Tout gérer de A à Z, pour simplifier l'organisation de votre voyage, c'est le cœur de notre métier.

### LA QUALITÉ AVANT TOUT !

- **Fiabilité et excellence** •

Dans une recherche permanente d'excellence, les voyages que nous proposons sont créés et sélectionnés avec soin par des experts et audités régulièrement.

- **Transparence et vérité** •

100% des avis clients sont affichés, vrais et pris en compte dans l'amélioration permanente de la qualité.

### RASSUREZ-VOUS, ON VOUS PROTÈGE

- **Assistance 24h/24 et 7j/7** •

Bénéficiez d'une assistance téléphonique en français pendant toute la durée du voyage.

- **Sécurité** •

En cas de force majeure (circonstance exceptionnelle et inévitable à destination), le retour anticipé sans frais est assuré par le voyageur.

### PARLONS PRIX EN TOUTE TRANSPARENCE

- **Garantie des prix dès la réservation** •

Le prix est sans surprise et garanti dès la réservation.

- **Garantie et sécurité des paiements** •

L'argent avancé pour réserver votre voyage est garanti et remboursé en cas de défaillance financière du voyageur.

### À VOTRE SERVICE

- **La liberté de changer d'avis** •

Jusqu'à 2 semaines avant le départ : vous ne payez que les frais réels de modification s'il y en a\*.

- **Réactivité** •

Tout est mis en œuvre pour répondre au plus vite à vos attentes et questions avant, pendant et après le voyage. Les éventuelles réclamations sont prises en charge sous 4 semaines maximum.

\* Engagement applicable par tous les voyageurs, à l'exception des croisiéristes

### 3. La mise en œuvre de la CHARTE du VOYAGE chez les TO

Afin de faire de la CHARTE du VOYAGE un élément différenciant, favorisant le choix d'un voyage avec un TO, il faut que les **entreprises** s'organisent en conséquence.

Tout d'abord, il faut s'assurer que cette nouvelle Charte existe en interne, qu'elle soit connue et comprise par l'ensemble des collaborateurs concernés.

Puis il convient de porter les engagements de la Charte à l'attention de vos partenaires B:B.

- Après de vos prestataires à *destination* il faut notamment vérifier si vos contrats permettent de répondre aux engagements pris dans la Charte.
- Dans le cas d'une *distribution* indirecte, il est important d'informer les réseaux ainsi que les agents de voyages que votre TO a signé la Charte et que le respect des engagements énoncés est un gage de qualité dans votre relation commerciale.

Pour valoriser les engagements de cette CHARTE du VOYAGE il faut l'intégrer dans vos supports de communication auprès de vos prospects et clients B:B et/ou B:C, à savoir :

- Présentation dans vos brochures (selon le format ; minimum sur une ½ page)
- Présentation sur vos sites internet
- Présences sur vos réseaux sociaux
- Messages de communication/PR etc. etc.

Autre que les activités propres à votre TO, il existe aussi un volet **institutionnel** visant à faciliter la mise en place ainsi que le suivi du respect des engagements pris par les TO.

Dans ce sens, le SETO a engagé différentes actions

- Support institutionnel  
Le SETO continue de présenter la Charte aux parties prenantes, assure une présence de ce dispositif dans les médias B:B et, avec le concours d'autres instances professionnelles, mobilise des ressources permettant une communication B:C
- Echange & formation  
Courant 2018, quatre ateliers thématiques « Charte du Voyage » vont être organisés dans différentes régions de France.
- Mesures d'accompagnement  
Le SETO continue à travailler sur une solution assurantielle couvrant les incidences de la garantie des prix à la réservation.
- Contrôle  
Afin de rendre le dispositif de la Charte « défendable » et de favoriser ainsi l'engagement de chaque TO membre de respecter les principes énoncés, une instance collégiale évaluera les éventuels problèmes de non-conformité et le Comité Exécutif du SETO prendra la décision.

#### 4. Les outils du SETO à VOTRE disposition

Pour vous procurer un visuel de la Charte du Voyage adapté à vos besoins, vous pouvez télécharger des **fichiers InDesign**, [présentés ici sous format .zip](#) (fichiers complets : 47 MO)

Ces fichiers permettent de réaliser **VOTRE Charte du Voyage**, à savoir

##### 1. Le texte

- a) Le corps du texte de la Charte du Voyage est fixe, non modifiable afin d'être identique pour tous les membres du SETO
- b) Deux individualisations doivent être apportées par vous : il convient d'insérer votre LOGO en haut et le NOM ECRIT de votre tour-opérateur en bas

##### 2. Les visuels

- a) Option « maison »  
Si vous le souhaitez, vous être entièrement libre de choisir et d'insérer votre propre visuel pour l'illustration de VOTRE Charte du Voyage
- b) Option « visuels génériques »  
Si vous ne souhaitez pas travailler avec votre propre visuel, le SETO vous fournit six visuels génériques, représentant différents environnements de produits.

**ATTENTION : Le SETO a acquis les droits aux images, mais *uniquement* pour une utilisation en lien avec la **Charte du Voyage**.**

- Formats « Standard »
  - 237x290 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
  - 210x297 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
  - 210x287 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
  - 200x285 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
  - 200x287 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
  - 202x270 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
  - 200x270 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
- Formats « Paysage »
  - 300x230 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
  - 297x210 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)
- Format « Carré »
  - 200x212 << [lien de téléchargement ici / format .zip / fichier 15 MO](#)

##### 3. Les vignettes

Sur le site [www.seto.to](http://www.seto.to) vous trouvez [six différents vignettes](#) que vous pouvez personnaliser avec votre logo et le message « XYZ signe la charte + logo du SETO » pour une utilisation dans les réseaux sociaux.

Un clic sur la vignette redirige soit vers une page du site [seto.to](http://seto.to) avec le détail de la Charte, soit vers une page sur votre site qui annonce de manière détaillée ce qu'est la Charte.

## ANNEXE : Les GARANTIES

### EXPERTISE : Savoir-faire et facilitation



#### L' EXPERTISE EST NOTRE MÉTIER

- **À vos côtés avant, pendant et après votre voyage** •  
Des équipes qui mettent savoir-faire, conseil et maîtrise des destinations à votre service.  
À chaque étape de votre voyage, nous sommes là pour vous accompagner.
- **Gain de temps et personnalisation, ça simplifie la vie !** •  
Nous sommes toujours là pour vous conseiller et sélectionner avec vous le voyage qui vous ressemble.  
Tout gérer de A à Z, pour simplifier l'organisation de votre voyage, c'est le coeur de notre métier.

#### a) L'engagement

La garantie d'expertise des TO se manifeste dans la capacité d'accompagner un client tout au long de son voyage, y compris à destination, et la capacité de pouvoir gérer les imprévus/problèmes, y compris sur place. Grâce à son expertise, le TO se positionne comme unique apporteur de solutions (personnalisées) avant, pendant et après les vacances.

#### b) Le contexte

##### L'engagement « A vos côtés... » et ses références dans le Code du Tourisme :

*Avant* le voyage, le TO doit communiquer obligatoirement un large éventail d'informations (pré-) contractuelles, y compris avant-départ. *Pendant* le voyage, il doit être en mesure d'apporter de l'aide aux voyageurs en difficulté et d'intervenir en cas de non-conformité. *Après* le voyage il doit disposer des procédures internes de traitement de plaintes et doit informer sur les mécanismes de règlement extrajudiciaires (ex. [MTV](#)).

##### L'engagement « Gain de temps... » et ses références dans le Code du Tourisme :

Coté client, la *simplification* de l'organisation du voyage passe, entre autres, par le « guichet unique », permettant d'adresser tout constat de non-conformité sur place à l'organisateur et/ou détaillant (Art. L. 211-16-II) et par sa faculté de fixer lui-même un « délai raisonnable » au professionnel pour y remédier (Art. L. 211-16. – IV).

Concernant la *personnalisation* il est stipulé que le TO doit fournir 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" (Art. R. 211-4.h)

#### c) Commentaire

L'expertise et la maîtrise représentent l'ADN opérationnel d'un TO qui vise à satisfaire son client. Il faut s'assurer d'une cohérence dans la démarche chez l'ensemble des acteurs de la chaîne touristique. Pour cela, le tourisme responsable peut constituer un vecteur essentiel.

## QUALITE : Fiabilité et transparence

### LA QUALITÉ AVANT TOUT !

- **Fiabilité et excellence** •

Dans une recherche permanente d'excellence, les voyages que nous proposons sont créés et sélectionnés avec soin par des experts et audités régulièrement.

- **Transparence et vérité** •

100% des avis clients sont affichés, vrais et pris en compte dans l'amélioration permanente de la qualité.



#### a) L'engagement

« Promis ! Vécu ! » ... La qualité de l'offre proposée par un TO trouve son ancrage dans le professionnalisme des équipes et des procédures internes, mais aussi par sa capacité à intégrer ses clients dans l'optimisation opérationnelle.

#### b) Le contexte

##### L'engagement « Fiabilité... » et ses références dans le Code du Tourisme :

« Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article L. 211-1 est 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 de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. » (Art. L. 211-16. – I)

##### L'engagement « Transparence... » et ses références dans le Code de la Consommation :

Selon le [Décret](#) sur les obligations d'information relatives aux avis en ligne « un *avis en ligne* s'entend de l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qu'il soit qualitatif ou quantitatif. L'*expérience de consommation* s'entend que le consommateur ait ou non acheté le bien ou le service pour lequel il dépose un avis. Ne sont *pas considérés* comme des avis en ligne au sens de l'article L. 111-7-2, les parrainages d'utilisateurs, les recommandations par des utilisateurs d'avis en ligne, ainsi que les avis d'experts. » (Art. D. 111-16).

#### c) Commentaire

Dans une périodicité définie par le TO, l'*audit* des produits doit se faire en fonction de leurs spécificités et cela en mode « explicite » (ex. audit effectué sur place par un réceptif, basé sur un référentiel) et/ou « implicite » (ex. satisfaction de client ou leurs réclamations).

Si un TO souhaite intégrer les *avis* de clients dans sa démarche qualité, il faut s'assurer qu'ils remontent, soient traçables et exploités. La norme AFNOR peut servir de référence.

## PROTECTION : Assistance et sécurité



### RASSUREZ-VOUS, ON VOUS PROTÈGE

- **Assistance 24h/24 et 7j/7** •

Bénéficiez d'une assistance téléphonique en français pendant toute la durée du voyage.

- **Sécurité** •

En cas de force majeure (circonstance exceptionnelle et inévitable à destination), le retour anticipé sans frais est assuré par le voyageur.

#### a) L'engagement

Le TO met en place des solutions d'assistance pertinentes (incluant voix & Français) avec des ressources internes et/ou en faisant recours à des prestataires en France ou ailleurs.

Le retour anticipé sans frais en cas de « Force majeure » est à la fois très rassurant pour le client et très impactant pour le TO (gestion du risque et coût d'assurance).

#### b) Le contexte

##### L'engagement « Assistance ... » et ses références dans le Code du Tourisme :

« 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 » (Art. R. 211-6.4)

##### L'engagement « Sécurité » et ses références dans le Code du Tourisme :

RAS, car le Code du Tourisme ne couvre les retours anticipés que dans deux cas différents et bien précis :

- Non-conformité (pour les forfaits) : « Si le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur, dans les cas [d'une non-conformité qui perturbe considérablement l'exécution d'un voyage/séjour et qui n'est pas remédié ou impossible à remédier ou refusé par le client car incomparable], le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur » (Art. L. 211-16.VI)
- Insolvabilité : pour faire face au risque d'insolvabilité, les organisateurs fournissent une garantie financière, qui « si une prestation de transport est incluse, [...] doit couvrir les frais de rapatriement éventuel vers le lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties contractantes. » (Art. L. 211-18-II.1)

#### c) Commentaire

Avec la Charte du Voyage, le client bénéficiera d'une *assistance* « voix & Français » qui englobe plus que ce que demande la loi (contact rapide, une communication efficace, un apport d'aide et la réception de plaintes). Nota bene : L'accès aux contacts clients est à clarifier entre TO/AGV.

La Charte est également mieux disante en garantissant la possibilité d'un *retour anticipé* en cas de « force majeure ». Nota bene : Des solutions assurantielles existent pour les TO.

## PRIX : Sans surprises et paiements sécurisés

### PARLONS PRIX EN TOUTE TRANSPARENCE

- **Garantie des prix dès la réservation** •

Le prix est sans surprise et garanti dès la réservation.

- **Garantie et sécurité des paiements** •

L'argent avancé pour réserver votre voyage est garanti et remboursé en cas de défaillance financière du voyageur.



#### a) L'engagement

Les prix sans surprises, et la garantie dès la réservation sont des engagements forts et très attendus des clients. En ce qui concerne la garantie financière des fonds déposés, de toute évidence les clients n'imaginent même pas qu'elle ne puisse pas exister.

#### b) Le contexte

##### L'engagement « Garantie des prix... » et ses références dans le Code du Tourisme :

Dès lors les CGV indiquent expressément la possibilité de *modification du prix* à la hausse et à la baisse, le professionnel peut modifier les prix après signature du contrat et jusqu'à 20 jours avant le départ, sous condition qu'il notifie au client qu'il s'agit d'une conséquence directe d'une évolution du prix du transport (résultant du coût d'énergie), des taxes et redevances sur les services du voyage et des taux de change en rapport avec le contrat, le tout assorti d'une justification et d'un calcul. Si l'ensemble de la hausse dépasse les 8% du forfait, le client peut annuler sans frais (Art. L. 211.-12, puis R.211.8 et R.211.9). Concernant la notion « *sans surprise* », l'Art. R. 211-4.3 demande avant le contrat de donner une « indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter », puis l'Art. L. 211-9 stipule si le TO « n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts. »

##### L'engagement « Sécurité des paiements... » et ses références dans le Code du Tourisme :

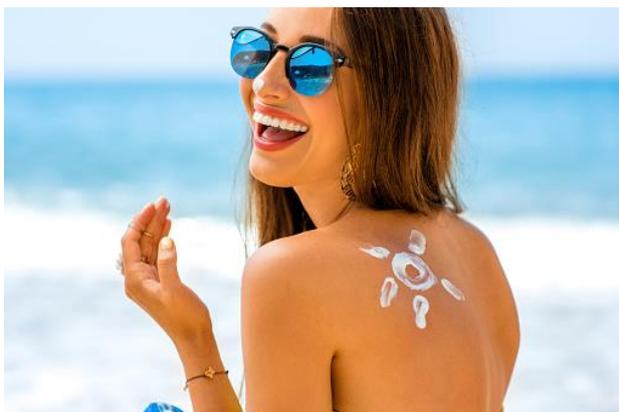
Chaque professionnel, y compris celui non-établi en Europe, est tenu de fournir aux autorités françaises une garantie contre l'insolvabilité d'un organisme établi sur le territoire d'un Etat membre et doit « justifier, à l'égard des voyageurs, d'une garantie financière suffisante, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus » (Art. L. 211-18. – II.1).

#### c) Commentaire

La *garantie des prix dès la réservation* va plus loin que la loi et répond avant tout à une évolution des pratiques d'autres secteurs de la consommation (touristique). L'enjeu pour les TO est de taille, car cette garantie impacte la trésorerie (émission billets), les coûts des solutions de protection (carburant, taux) et les coûts supportés en cas de hausse des redevances et taxes. Nota bene : sur le plan juridique, pour faire face à des événements exceptionnels d'exploitation, il est important d'inclure dans les CGV le dispositif de l'Art. L. 211.-12 « modification à la hausse/baisse ». Toutefois, dans des conditions normales d'exploitation, il vous appartiendra de traiter cette Garantie comme un « geste commercial » allant au-delà de ce cadre juridique.

Répondre à l'obligation des « *prix sans surprises* » est un enjeu opérationnel pour les TO. La *garantie financière* est une réalité du marché encore mal connue auprès des clients et il convient de la rendre visible dans l'argumentaire en faveur des forfaits.

## SERVICE : Flexibilité et réactivité



### À VOTRE SERVICE

- **La liberté de changer d'avis** •

Jusqu'à 2 semaines avant le départ : vous ne payez que les frais réels de modification s'il y en a\*.

- **Réactivité** •

Tout est mis en œuvre pour répondre au plus vite à vos attentes et questions avant, pendant et après le voyage. Les éventuelles réclamations sont prises en charge sous 4 semaines maximum.

\* Engagement applicable par tous les voyageurs, à l'exception des croisiéristes.

### a) L'engagement

A l'exception des croisiéristes, la garantie des TO répond à une demande évidente des clients qui porte sur la possibilité de changer leur avis jusqu'à d-14, nonobstant des possibles frais afférents.

Concernant la garantie de réactivité dans la relation client, là aussi il ne s'agit que de se mettre au niveau des pratiques d'autres secteurs de la consommation (touristique).

### b) Le contexte

#### L'engagement « Changer d'avis... » et ses références dans le Code du Tourisme :

Un voyageur peut *céder* son contrat jusqu'à 7 jours avant le départ en assumant des éventuels *frais* occasionnés (Art. L.211-11)

Il peut « à tout moment *avant le début du forfait*, résoudre le contrat moyennant le *paiement de frais* de résolution appropriés et justifiables. » (Formulaire standard, Annexe 1, partie A : Forfait)

*Sans frais*, le voyageur peut résoudre son contrat *avant le départ* selon R.211-9 s'il y a

- Modification du prix dépassant les 8% du forfait
- Modification importante d'un élément essentiel du forfait (autre que le prix)
- Une exigence particulière acceptée par le professionnel et qui ne peut pas être satisfaite.
- « En cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait » (Formulaire standard, Annexe 1, partie A : Forfait)

*Sans frais*, des annulations sont possibles pour le client *sur place* « lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur ou le détaillant n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur » (Art. L. 211-16. – VI). A noter : Sur place, le voyageur ne peut *pas* résoudre son contrat sans frais que dans le cas où les prestations alternatives proposées par le professionnel « ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée » (Art. L. 211-16. – V).

### L'engagement « Réactivité... » et ses références dans le Code du Tourisme :

*Avant départ*, sont à donner aux voyageurs dans les « meilleurs délais » une copie du contrat, les informations complètes (ex. horaires de vols) et, le cas échéant, la notification d'annulation du contrat dûe au professionnel, sachant que les annulations pour groupes/circuits, selon les minima de participants exigés, doit se faire entre 20 jours et 48 heures.

Toute modification tarifaire doit être communiquée 20 jours avant le départ.

Tout remboursement doit se faire sous 14 jours, y compris ceux soldés avec des frais d'annulation

*Sur place* sont à effectuer dans « les meilleurs délais » les obligations suivantes

- Le transfert entre les professionnels des plaintes de non-conformité reçues par le client chez le détaillant et/ou organisateur
- Le rapatriement en cas de non-conformité avérée
- L'aide appropriée aux voyageurs en difficulté, y compris dans les circonstances exceptionnelles et inévitables.

*Après le voyage*, toute indemnisation doit se faire dans les « meilleurs délais ».

En ce qui concerne les éventuelles *réclamations*, Art. R. 211-6.7 stipule que le Contrat doit donner « 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) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil »

### **c) Commentaire**

Pour les TO, à l'exception des croisiéristes, la liberté de *changer d'avis à d-14* est un engagement fort, à apprécier par rapport à l'impact économique et cela selon la catégorie de produits (ex. vols réguliers). C'est pourquoi cette garantie a été assouplie en donnant aux TO la possibilité de charger des « frais réels s'il y en a ».

Dans la pratique, cette garantie est à formaliser en lien avec les « conditions d'annulation », c'est-à-dire dans le cas où un « changement d'avis » devient une annulation, vos CGV doivent indiquer le régime des frais d'annulation applicable (frais réels/barème standard ; selon Art. L. 211-14. – I) et indiquer les frais applicables à d-14.

L'engagement qui concerne la *relation client* et qui porte sur des réponses et traitements dans des délais « au plus vite » va devoir être précisé dans certains cas énoncés dans le nouveau Code de Tourisme.

L'accusé de réception d'éventuelles *réclamations* sous 4 semaines correspond aux pratiques déjà largement en place. Si une réclamation, après traitement en interne, ne peut pas être résolue, les membres du SETO disposent dans la [MTV](#) d'une structure de règlement extrajudiciaire.