



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

« L'outil ADDOCK et ses conséquences juridiques »

Introduction – Contexte Général

- Vous êtes :
 - un office de tourisme, une destination
 - un hébergeur (hôtel, camping, gîtes...)
 - un prestataire de loisirs
- Vous voulez mettre en avant et revendre des activités annexes et locales, afin de proposer une expérience complète à vos clients (adhérents) et ainsi leur proposer un service de qualité.
- Vous souhaitez donc réaliser des « ventes additionnelles »
- Vous souhaitez éventuellement en tirer une rémunération
- Pour cela, vous avez (ou souhaitez) utiliser la solution ADDOCK

Introduction – Contexte Général

- Dans ce contexte, vous allez avoir la qualité de distributeur ou d'apporteur d'affaires.
- D'un point de vue juridique, il y a une différence entre les deux, dans la mesure où le distributeur va conclure le contrat pour le compte de son fournisseur, alors que l'apporteur d'affaires est un intermédiaire de mise en relation, qui n'intervient pas dans le processus de contractualisation entre le prospect et son donneur d'ordre.
- Dans votre cas, il apparait que vous avez plutôt la qualité d'apporteur d'affaires (vous permettez une mise en relation, mais le contrat est conclu entre l'utilisateur et le prestataire final) : cela est important concernant votre responsabilité

Introduction – Contexte Général

- En pratique :
 - vous avez un site internet, une MyPage, et vous proposez des services de prestataires externes
 - vous avez accès à la MarketPlace pour proposer des réservations de services (activités)
- Il y a donc des liens juridiques entre les différents acteurs :
 - l’apporteur d’affaires : il met en relation le client et le prestataire, et permet la réservation
 - le client : il réserve auprès d’une personne qui n’est pas celle qui va fournir les prestations
 - le prestataire : il va fournir les prestations sans avoir procédé à la réservation

Introduction – Contexte juridique

- Dans ce contexte, il convient d'analyser les enjeux juridiques liés à ce mode de distribution/commercialisation des services.
- Ces enjeux se situent à plusieurs niveaux :
 - sur l'organisation contractuelle
 - sur la protection et la confidentialité des données à caractère personnel
 - sur l'immatriculation ou non à ATOUT FRANCE

Partie 1 – L'organisation contractuelle

- D'un point de vue général, lorsqu'une personne met en relation des prospects avec une autre personne, il faut conclure un contrat d'apporteur d'affaires.
- Le contrat d'apporteur d'affaires va venir cadrer le montant de la commission, mais également le fait générateur du versement de la commission (en général : paiement par le client = si pas de paiement par le client, pas de commission)
- Mais le contrat d'apporteur d'affaires va aussi venir cadrer les relations entre les parties : exclusivité ou non, missions de l'apporteur d'affaires, interdiction de conclure les contrats pour le compte du prestataire, responsabilités concernant la réalisation des prestations, valorisation des prestataires...
- Dans le cas de l'outil ADDOCK, il apparait que tout est fait automatiquement et que l'aspect contractuel principal est la commission (et le fait d'accepter ou non le partenariat).

Partie 1 – L'organisation contractuelle

- Il est donc nécessaire de se poser la question de savoir si la conclusion d'un contrat plus « complet » est nécessaire ou non :
 - d'un point de vue juridique : oui pour que les choses soient cadrées,
 - d'un point de vue pratique : nous avons bien conscience de l'aspect contraignant du fait de devoir conclure un contrat avec chaque partenaire, surtout en relation avec la simplicité de l'outil ADDOCK.
- La décision relève donc d'une analyse des risques, les difficultés pouvant intervenir étant : refus de paiement de commissions, refus de versement des prix de vente encaissés pour le compte du prestataire, responsabilité envers le client final...
- **Focus** : il est important que le client final ait la connaissance du fait qu'il contracte avec un tiers

Partie 1 – L'organisation contractuelle

- Le dernier point concernant l'utilisation d'ADDOCK et l'organisation contractuelle, concerne évidemment le contrat mis en place avec ALLIANCE RESEAUX.
- Il convient de déterminer quel est « l'action juridique » qui vient matérialiser vos accords avec ALLIANCE RESEAUX sur le montant de la commission, les évolutions de la solution, le prestataire de paiement...
- Ce point doit être discuté entre nous afin de voir en pratique comment cela se passe, et si vous acceptez des mentions juridiques spécifiques concernant ADDOCK.

Partie 2 – La protection des données à caractère personnel

- Dans le cadre de l'utilisation d'ADDOCK, vous allez collecter des données à caractère personnel dans le cadre des réservations effectuées par vos clients pour des activités rendues par des tiers.
- Il y a donc une collecte de données, et un transfert de données.
- Ces traitements de données relèvent des traitements prévus par la Loi informatique et libertés (modifiée suite à l'entrée en vigueur du RGPD), et les obligations qui en découlent s'imposent donc à vous.
- Vous devez donc informer vos clients de ces traitements.
- **En pratique** : cela relève de votre politique de confidentialité, qui doit être mise en œuvre sur le support numérique que vous utilisez (site internet, place de marché...).

Partie 3 – ATOUT FRANCE

ATOUT France prévoit trois procédures distinctes :

- L'immatriculation est une obligation qui permet aux entreprises soumises à la réglementation applicable aux opérateurs de voyages et de séjours d'exercer leur activité dans le respect de la législation en vigueur.
- Le classement permet à votre établissement de valoriser son positionnement commercial sur le marché national et international.
- L'adhésion à Atout France est une démarche volontaire qui permet aux entreprises d'accéder aux prestations de Atout France en matière d'observation, d'ingénierie et de promotion à l'international et de bénéficier d'un accompagnement de Atout France dans le cadre du développement de leur activité.

Partie 3 – ATOUT FRANCE

Pour avoir le droit d'exercer son activité, tout opérateur de voyages et/ou de séjours a l'obligation d'être immatriculé sur un registre unique géré par les services d'Atout France (article L.211-18 du Code de tourisme)

C'est une démarche déclarative.

Partie 3 – ATOUT FRANCE

Qui doit être immatriculé ?

Selon l'art.L.211-1 du nouveau Code du tourisme, doivent être immatriculées toutes personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent, ou offrent à la vente, dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale :

- Des forfaits touristiques ;
- Des services de voyage portant sur le transport, l'hébergement, la location d'un véhicule ou d'autres services touristiques, qu'elles ne produisent pas elles-mêmes ;
- Des prestations de voyage liées.

Partie 3 – ATOUT FRANCE

Qu'est-ce qu'un forfait touristique ?

Les services de voyages combinés, constituant le forfait, sont :

- soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
- soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
- soit annoncés ou vendus sous la dénomination de “ forfait ” ou sous une dénomination similaire (package, combiné...) ;
- soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage (exemple : un contrat signé qui inclut le choix de différentes options = le voyageur choisi ses services de voyages après avoir signé son contrat).

ATTENTION : tout service touristique acheté par le voyageur après son arrivée n'entre pas de la combinaison du forfait.

Partie 3 – ATOUT FRANCE

Qu'est-ce qu'un service de voyage ?

La loi précise ce qu'est un service de voyage :

- le transport de passagers,
- l'hébergement « qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel »,
- la location de véhicule,
- tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un des services de voyage listés ci-dessus.

Partie 3 – ATOUT FRANCE

Que sont les prestations de voyages liées ?

Une prestation de voyage liée combine au moins deux services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour, et couvrant au moins 24 heures ou une nuitée.

Mais, à la différence du forfait, elle entraîne la conclusion de plusieurs contrats de vente distincts auprès de plusieurs prestataires de services de voyages.

Le professionnel qui a le premier contact avec le voyageur et qui facilite l'achat de service(s) de voyage supplémentaire(s), ne transmet pas aux autres prestataires de services de voyages le nom, les modalités de paiement ni l'adresse électronique du voyageur qui achète plusieurs prestations.

Partie 3 – ATOUT FRANCE

Exemptions d'immatriculation :

Article L.211-1.IV : « Le présent chapitre n'est pas applicable aux personnes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyage liées qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement ».

Il y a donc 3 critères cumulatifs à remplir pour être exempté d'immatriculation.

Partie 3 – ATOUT FRANCE

Dans ce contexte, la question est donc de savoir si le fait d'avoir la qualité d'apporteur d'affaires (via ADDOCK) entraîne pour les professionnels qui l'utilisent une obligation d'immatriculation à ATOUT France ?

- Je suis un hébergeur et les services touristiques sont proposés sous forme d'option et vendus après l'arrivée du client dans mon hébergement : je n'ai pas besoin d'immatriculation
- Je suis hébergeur et les services touristiques vendus (en plus de l'hébergement) représentent plus de 25% du prix du forfait et ont été choisis et achetés avant l'exécution de la prestation d'hébergement : je dois être immatriculé
- Je suis hébergeur et les services touristiques vendus (en plus de l'hébergement) constituent une caractéristique essentielle (exemple : séjours thématiques) et ont été choisis et achetés avant l'exécution de la prestation d'hébergement : je dois être immatriculé
- Je suis un hébergeur et je propose des services de transport (exemple : location de voiture) : je dois être immatriculé
- Je suis un Office de tourisme et je favorise la réservation de séjours, sans prendre de commission et sans encaisser pour le compte des prestataires : il n'y a pas besoin d'immatriculation
- Je suis un Office de tourisme et je favorise la réservation de séjours, en percevant une commission et/ou en encaissant pour le compte des prestataires : je dois être immatriculé

Partie 3 – ATOUT FRANCE

La sanction en cas de défaut d'immatriculation est fixée à 7 500 € d'amende (maximum) et 3 ans d'emprisonnement (maximum)

QUESTIONS - ECHANGES



Email : etrehiou@lexic-avocats.fr

Téléphone : 04.76.43.94.71