

Commission Juridique SNAV/SETO

Réunion du 5 juin 2015



COMMISSION JURIDIQUE

SNAV/SETO

Réunion du 5 juin 2015

Relevé de décisions

Commission Juridique SNAV/SETO

Réunion du 5 juin 2015

Participants pour le SNAV

Etaient présents : Mmes AMRANI – DIXNEUF – RECH FRANCIS - SILLAUM.
MM. BARROIS – ELMASSIAN – MICHEL – REYNAUD .

Participants pour le SETO :

Mmes RAMBAUD - SUFIZE DE LA CROIX – GRATTE – ABDOU – Maître LLOP.

MM. BONNY – DE VIVIE – TCHANGOUM – HARDY.

ORDRE DU JOUR

- I - QUESTION DE LA REPRODUCTION/DIFFUSION D'IMAGES SUR LES SITES DISTRIBUTEURS**
- II - PNR : CONTEXTE JURIDIQUE LIE AU PROJET PNR FRANCE**
- III - DONNEES PERSONNELLES : QUESTIONS JURIDIQUES**
- IV - POINT SUR LA GARANTIE FINANCIERE**
- V - POINT SUR LA DIRECTIVE VOYAGES A FORFAIT**
- VI - QUESTIONS DIVERSES**

La Commission Juridique commune SNAV/SETO se réunit donc pour la seconde fois au cours de l'année 2015.

1. QUESTION DE LA REPRODUCTION/DIFFUSION D'IMAGES SUR LES SITES DISTRIBUTEURS

La question soulevée par un certain nombre d'agences de voyages concerne le droit pour les distributeurs d'utiliser des images figurant sur les sites B to B des producteurs. La commission juridique rappelle qu'il ne peut être utilisé, reproduit, des images si il n'y a pas de droit donné pour ce faire.

En effet, la reproduction n'est pas autorisée s'il n'y a pas de propriété de l'image ou de droit d'utilisation conférés. Ces droits de reproduction peuvent être concédés par le producteur au distributeur ; le producteur doit s'assurer et déclarer aux distributeurs qu'il détient bien le droit de concéder un droit d'utilisation et de reproduction

La recommandation qui peut être faite dans le cadre des relations entre distributeurs ou producteurs est celle d'inclure dans les contrats de distribution une clause de bonne pratique en la matière.

Il conviendra de rédiger une fiche commune (SNAV/SETO), à diffuser aux adhérents, afin de faciliter ces relations producteur/distributeur sur ce point.

2. PNR : CONTEXTE JURIDIQUE LIE AU PROJET PNR FRANCE

Le sujet porte sur une nouvelle obligation créée par le Décret du 26 septembre 2014 publié au Journal Officiel le 28 septembre et applicable à partir du 1^{er} janvier 2015.

Ce décret prévoit la transmission des données « passager » de la compagnie aérienne à l'Etat ainsi qu'un certain nombre d'autres données que recueillent les agences de voyages et tour-opérateurs.

En effet, une liste de 19 points potentiellement collectés par ces intermédiaires est susceptible d'être transmise au service de l'Etat. Bien qu'applicable, cette disposition est en période de rodage mais un certain nombre de processus devront être mis en place par les agences de voyages et tour-opérateurs pour répondre à ces nouvelles obligations légales.

En dehors des points juridiques que cela peut soulever, ces processus impliqueront du temps et des déploiements coûteux pour les petites entreprises (les grandes entreprises, surtout dans le business travel sont déjà rodées à ces pratiques).

La commission juridique est interrogée sur l'aspect juridique de la transmission des données personnelles partie de ces processus. L'obligation de transfert concerne potentiellement des données sensibles qui soulèvent des questions de confidentialité, d'utilisation et de transmission de ces données. Il faudra trouver un équilibre entre la réponse à cette nouvelle obligation légale et le respect de la protection des données personnelles.

Rappelons que le droit doit être donné à tout individu d'accès et de modification à ses données.

Le préambule de cette loi fait références directement aux agences de voyages qui doivent collecter et transmettre les données à chaque étape de la relation avec son client, à savoir :

- Réservation
- Enregistrement
- Hébergement.

Ces données pour lesquelles la CNIL impose un délai maximum de conservation doivent désormais être accessibles aux autorités.

Il conviendra donc, à chaque étape, d'informer les passagers que ces données sont désormais susceptibles d'être transmises aux autorités pour des raisons de sécurité. Le SNAV, devra pour accompagner ses adhérents, proposer une formulation type d'information de ces clients de ces nouvelles dispositions et des modalités de déclaration sachant que la responsabilité de cette transmission incombe à la compagnie aérienne, l'agence étant un intermédiaire dans cette chaîne.

Le support pourrait être le bulletin d'inscription ou le contrat de vente. Rappel est fait que l'obligation légale d'information porte sur :

- La transmission des données
- La finalité d'exploitation
- La durée de conservation
- L'exercice des droits d'accès et de modification.

Commission Juridique SNAV/SETO

Réunion du 5 juin 2015

Cette clause devra donc être la plus précise possible et à vocation pédagogique. En résumé, il conviendra, qu'ensemble le SNAV et le SETO, communiquent aux adhérents sur cette nouvelle obligation existante et apportent leur soutien en élaborant une clause type à destination des clients et sa notice d'explication.

3. DONNEES PERSONNELLES : QUESTIONS JURIDIQUES

La SNAV a été saisi par un adhérent du fait que la compagnie Emirates informe ses partenaires commerciaux qui revendent leur billetterie, que dorénavant le traitement, après-vente, des réclamations des passagers se fera en direct par la compagnie, y compris lorsque le vol est compris dans un forfait touristique. La commission juridique rappelle l'obligation de plein droit du distributeur vis-à-vis de son client concernant l'exécution du contrat de vente et la défaillance des prestations dans le cadre d'un forfait.

Ces dispositions étant d'ordre public, une agence de voyages ou un tour-opérateur ne peuvent pas échapper à cette responsabilité en reportant la réclamation d'un client directement sur la compagnie aérienne. Ils restent tenus vis à vis de ce dernier. Il convient donc de recommander à l'agence qui a sollicité le SNAV de maintenir sa position vis-à-vis de la compagnie en indiquant à cette dernière les dispositions du « Code du Tourisme : article L211-16 imposent au vendeur d'être en relation directe avec son client et de gérer ses demandes.

Il est proposé de partager cette réflexion, d'en informer la Commission Air du SNAV et de garder en tête l'éventuelle aide du médiateur du tourisme sur ce point.

4. POINT SUR LA GARANTIE FINANCIERE

Un rappel est fait de l'état d'avancement du dossier. Le décret de modification de l'arrêté de décembre 2014 est en cours de discussion au Conseil d'Etat. Un certain nombre d'opérateurs, sont en attente du nouveau texte, que ce soit du côté des garants (assurances, banques...) ou de celui des entreprises et nouveaux entrants dans la profession.

A ce stade il convient d'attendre ce décret. Un des points préoccupants restent la capacité des immatriculés à trouver des garants notamment ceux qui paraissent les plus sensibles à la question telles les activités de groupistes, les nouveaux entrants ou ceux qui n'ont pas des bilans très favorables...

Il est rappelé que la Directive européenne permet d'aller chercher une garantie en Europe hors de France.

5. POINT SUR LA DIRECTIVE VOYAGES A FORFAIT

Le texte définitif adopté tout récemment suite aux trilogues entre le Conseil de l'UE, le Parlement européen et la Commission ne donne pas satisfaction.

Commission Juridique SNAV/SETO

Réunion du 5 juin 2015

Le texte va être voté au Parlement en octobre et devrait être publié au Journal officiel de l'UE avant la fin de 2015.

Les nouvelles dispositions devront être transposées dans un délai de 30 mois après l'entrée en vigueur de la Directive.

Le click-through entre dans le champ d'application de la Directive mais pas le Link Travel Arrangement (LTA) (pas de transmission des données et paiement différent, en ce cas seul le premier opérateur de la chaîne doit avoir une garantie financière).

Le voyage d'affaires est exclu du champ d'application à condition qu'il existe une convention générale entre le client entreprise et l'agence de voyages.

Concernant l'hébergement pris en charge en cas de circonstance inévitable et extraordinaire retardant le retour, il sera de 3 nuits dans une catégorie équivalente sauf si le Règlement européen des passagers en cours de discussion le prévoit de façon supérieure.

Le choix de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant est laissé à chaque Etat membre dans la transposition, conformément à ce que le SNAV et le SETO ont défendu.

Le SNAV et le SETO vont rencontrer la Direction Générale des Entreprises en charge de la transposition du texte en droit français qui a souhaité les associer à la transposition en droit français. Une note d'aide à la transposition doit être adressée à la DGE rapidement et une étude d'impacts économiques doit leur être transmise avant fin août.

Un observatoire va être constitué comprenant les différents secteurs d'activité pour réaliser cette étude.

Dorénavant le point principal de l'action des professionnels sera notre contribution à la transposition de la Directive en droit français. Il est donc proposé de constituer un groupe de travail commun au SNAV et au SETO dédié à l'élaboration d'une note comprenant nos remarques sur le texte de la directive ainsi que des propositions pour la transposition.

5. QUESTIONS DIVERSES :

- 1) Un point est soulevé concernant l'accessibilité des établissements recevant du public « ERP ». En effet, à compter du 27 septembre 2015 les établissements qui n'auront pas fait de mise aux normes sont susceptibles d'être frappés d'une amende.

Une note d'information va donc être élaborée concernant ces nouvelles obligations, la démarche qui comporte une déclaration éventuelle, un diagnostic et une mise aux normes sur l'accessibilité des lieux qui reçoivent des personnes à mobilité réduite.

- 2) Rappel est fait de la nouvelle limite concernant le paiement en espèces. Il conviendra de mettre à jour les fiches juridiques liées à ce sujet.