



## Assemblée générale

Vingt-deuxième session  
Chengdu (Chine), 11-16 septembre 2017  
Point 10 l c) de l'ordre du jour provisoire

A/22/10(l)(c)  
Madrid, 20 juillet 2017  
Original : anglais

### Rapport du Secrétaire général

#### Partie I : Programme de travail pour la période 2016-2017

#### c) Convention de l'OMT sur la protection des touristes et sur les droits et les obligations des prestataires de services touristiques

##### I. Introduction

---

1. Le présent document fait suite aux rapports précédents sur cette question soumis à la dix-neuvième, à la vingtième et à la vingt et unième sessions de l'Assemblée générale ainsi qu'à la quatre-vingt-neuvième, à la quatre-vingt-dixième, à la quatre-vingt-treizième, à la quatre-vingt-quatorzième, à la quatre-vingt-quinzième, à la centième, à la cent troisième, à la cent quatrième et à la cent cinquième sessions du Conseil exécutif, rappelant l'insuffisance des règles contraignantes existantes au niveau mondial régissant les droits et les obligations des touristes et des prestataires de services touristiques. Il se réfère en outre à la décision CE/DEC/11(LXXXIX) adoptée par le Conseil exécutif à sa quatre-vingt-neuvième session priant le Secrétaire général de l'OMT de constituer un groupe de travail ad hoc pour « définir le champ d'application et le niveau de l'instrument juridique proposé ».

2. Le présent rapport résume les activités récentes menées dans ce domaine depuis la dernière session de l'Assemblée générale.

##### II. Contenu du projet de Convention sur la protection des touristes et sur les droits et les obligations des prestataires de services touristiques

---

3. Ce projet de Convention est un instrument juridique nécessaire pour assurer la croissance et le développement du tourisme à l'échelle mondiale, dans le contexte d'une réalité de plus en plus complexe et multiple et de défis nombreux comme peuvent l'être les évolutions du marché et le manque de règles harmonisées entre les États membres en matière de protection du consommateur, qui deviennent autant d'obstacles du point de vue de la protection du consommateur comme pour le commerce transfrontières.

4. Les principaux objectifs de la présente Convention consistent, premièrement, à établir des règles uniformes en vue d'assurer et de promouvoir un niveau approprié de protection des touristes, pour protéger les touristes en tant que consommateurs et plus particulièrement dans les situations d'urgence, en leur apportant une assistance primaire et de base et en renforçant la coopération entre



les États dans de telles circonstances. Deuxièmement, il s'agit de préciser les droits et les obligations des prestataires de services touristiques en assurant un juste équilibre entre la responsabilité des États, du secteur privé et des touristes. Il ne fait aucun doute que ces objectifs se traduiront par une confiance accrue des touristes à l'égard des prestataires de services touristiques, des États et du secteur du tourisme dans son ensemble.

5. La Convention se compose d'un dispositif contenant les dispositions juridiques « classiques » et de trois annexes différentes et indépendantes traitant de trois sujets distincts :

- Annexe I : Assistance dans les situations d'urgence
- Annexe II : Voyages à forfait
- Annexe III : Hébergement

6. Le Groupe de travail se compose de représentants des États membres, d'organisations internationales et d'autres acteurs du secteur du tourisme spécialisés dans le domaine considéré. Le Groupe de travail a tenu 12 réunions depuis sa création en 2010 en vertu de la décision CE/DEC/11(LXXXIX) adoptée par le Conseil exécutif à sa quatre-vingt-neuvième session. Au cours de ces réunions, 11 versions successives du texte ont fait l'objet d'une révision méthodique, article par article, de la part des membres du Groupe de travail et du secrétariat de l'OMT.

### **III. Activités en vue de l'adoption de la Convention**

---

7. Depuis la dernière session de l'Assemblée générale en 2015, le Groupe de travail a tenu six réunions et sept versions successives du projet de Convention lui ont été soumises pour révision et discussion. En outre, suivant l'usage d'autres organismes des Nations Unies pour la genèse des traités, le secrétariat de l'OMT a mené une consultation publique auprès du reste des États membres de l'OMT, d'août 2016 à décembre 2016, pour inviter les États membres à faire part de leurs commentaires sur le projet de texte. Plus de 32 États membres et organisations internationales ont participé à cette consultation en soumettant leurs commentaires et des propositions sur le projet de texte, qui ont ensuite été transmis aux membres du Groupe de travail pour examen.

8. Par ailleurs, en mars 2015, le secrétariat de l'OMT a adressé une lettre à la Commission européenne (Directeur de l'unité Droit des consommateurs et du marketing, DG JUST) lui demandant une confirmation officielle des compétences de l'Union européenne en ce qui concerne le projet de Convention. Il était très important d'éclaircir la situation au préalable avec l'Union européenne car les États membres de l'Union européenne ont besoin d'une confirmation officielle à ce sujet avant de ratifier l'une quelconque des annexes à la Convention. Sur ce point, en mars 2017, la Commission européenne a confirmé son intérêt vis-à-vis de la Convention, tout particulièrement concernant l'annexe II et l'annexe III, et confirmé également l'approbation du mandat lui étant conféré d'entamer les négociations officielles sur la Convention pour le compte de l'Union européenne.

9. Sachant que le projet de Convention ne sera pas parachevé pour la vingt-deuxième session de l'Assemblée générale et afin de ne pas retarder inutilement les travaux, le Groupe de travail, à sa dernière réunion les 28 et 29 mars 2017, a décidé d'inviter l'Assemblée générale à donner mandat au Secrétaire général de convoquer à une date ultérieure une conférence internationale pour l'adoption d'un traité, de préférence en 2018, aux fins de l'approbation et de l'adoption de la Convention, de sorte que, lorsque le projet de texte final aura été arrêté et approuvé par le Groupe de travail, il sera envoyé à tous les États membres de l'OMT pour examen et le secrétariat de l'OMT organisera par la suite une

conférence internationale pour l'adoption d'un traité aux fins de sa discussion finale et de son adoption. Le déroulement proposé a également été entériné par le Conseil exécutif à sa cent cinquième session aux termes de sa décision CE/DEC/7(CV) (Madrid, 10-12 mai 2017).

#### **IV. Suites à donner par l'Assemblée générale**

---

10. L'Assemblée générale est invitée à :

- a) Prendre note des progrès considérables accomplis par le Groupe de travail dans l'élaboration du projet de Convention et remercier tous les membres du Groupe de travail pour leur soutien à cette initiative ;
- b) Remercier également les États membres ayant participé à la Consultation publique, aux commissions régionales et aux dernières sessions du Conseil exécutif pour les commentaires qu'ils ont fait parvenir au secrétariat sur le contenu du projet de Convention ;
- c) Prier le Secrétaire général d'aller de l'avant dans l'élaboration de la Convention et encourager le Groupe de travail à arrêter un projet de texte final avec le secrétariat qui serait soumis à tous les États membres ; et
- d) Donner mandat au Secrétaire général de convoquer une conférence internationale pour l'adoption d'un traité avant la prochaine session de l'Assemblée générale aux fins de la négociation et de l'adoption de la Convention.

**Annexe. Projet de Convention sur la protection des touristes et sur les droits et les obligations des prestataires de services touristiques**

---

[11<sup>e</sup> projet de texte provisoire de la Convention]<sup>1</sup>

**PROJET DE<sup>2</sup>**  
**CONVENTION DE L'OMT**  
**sur la protection des touristes et sur les droits et les obligations des prestataires de services touristiques**

**Préambule**

*Les États parties à la présente Convention,*

*Prenant note* du développement du tourisme ainsi que de son rôle économique, social et culturel et au service de la durabilité,

*Soulignant* la nécessité d'avoir des règles uniformes au niveau mondial régissant les droits et les obligations des touristes et des prestataires de services touristiques, particulièrement dans un contexte de diversification croissante des destinations et des pays émetteurs,

*Conscients* de la nécessité d'établir des dispositions uniformes relatives à la protection des touristes et aux droits et aux obligations des prestataires de services touristiques en vue de renforcer la transparence et d'accroître la sécurité juridique pour les touristes et les prestataires de services touristiques,

*Mus par la volonté* d'assurer un niveau approprié de protection des touristes, de clarifier les droits et les obligations des prestataires de services touristiques et de renforcer la confiance des touristes en tant que consommateurs à l'égard des prestataires de services touristiques,

*Aspirant* à atteindre un juste équilibre entre les intérêts des touristes et des prestataires de services touristiques,

*Sachant* l'importance de l'assistance et de la protection des touristes apportées par les États dans les situations d'urgence,

---

<sup>1</sup> Ceci est un projet de texte provisoire susceptible d'être modifié à l'issue de sa révision par le groupe de travail.

<sup>2</sup> Remarque importante : ceci est un projet de texte (document de travail) soumis en vue de son examen et pour recueillir de nouvelles observations de la part du Groupe de travail de l'OMT sur la protection des touristes/consommateurs et des organisateurs de voyages. On ne saurait voir dans ce texte ni une proposition ni un document à caractère officiel de l'OMT.

*Considérant* la résolution 69/283 du 3 juin 2015 de l'Assemblée générale des Nations Unies par laquelle elle fait siens la Déclaration de Sendai et le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe (2015-2030) adoptés par la troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophe,

*Réaffirmant* les Recommandations concernant l'indication des références géographiques, de la date et de l'heure dans les conseils aux voyageurs et les informations relatives à un événement adoptées par l'Assemblée générale de l'OMT [A/RES/593(XIX)],

*Ayant examiné* les mesures et pratiques en vigueur en matière de protection des touristes des États membres de l'Organisation mondiale du tourisme (ci-après « l'OMT ») et d'autres organismes internationaux concernés,

*Réaffirmant* les buts énoncés à l'article 3 des Statuts de l'OMT et conscients du rôle « *décisif et central* » de l'Organisation, tel qu'il a été reconnu par l'Assemblée générale des Nations Unies, dans la promotion et le développement du tourisme en vue de contribuer à l'expansion économique, à la compréhension internationale, à la paix, à la prospérité ainsi qu'au respect universel et à l'observation des droits et des libertés humaines fondamentales sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation,

*Reconnaissant* la compétence de l'OMT telle qu'elle est définie à l'article 12 de ses Statuts s'agissant d'élaborer et de recommander des accords internationaux sur toute question qui relève de la compétence de l'Organisation,

*Ayant à l'esprit* le Code mondial d'éthique du tourisme adopté par l'Assemblée générale de l'OMT aux termes de sa résolution A/RES/406(XIII) du 1<sup>er</sup> octobre 1999 et entériné par l'Assemblée générale des Nations Unies aux termes de sa résolution 56/212 du 21 décembre 2001,

*Rappelant* les Principes directeurs pour la protection du consommateur approuvés par l'Assemblée générale des Nations Unies à sa soixante-dixième session aux termes de sa résolution 70/186 du 4 février 2016, en particulier le paragraphe 78 sur le tourisme à la section K « Mesures applicables à des secteurs particuliers »,

*Dans la poursuite* des objectifs du Programme de développement durable à l'horizon 2030 approuvé par l'Assemblée générale des Nations Unies à sa soixante-dixième session aux termes de sa résolution 70/1 du 21 octobre 2015,

*Rappelant également* les résolutions adoptées par l'Assemblée générale de l'OMT concernant la préparation d'une convention internationale sur la protection des touristes et son champ d'application,

*Sont convenus de ce qui suit :*

## **Dispositions générales**

### **Article premier**

#### ***Objet et champ d'application***

1. La présente Convention a pour objet d'énoncer les politiques et les mesures des États parties pour assurer et promouvoir un degré approprié de protection des touristes et de clarifier les droits et les obligations des prestataires de services touristiques.
2. La présente Convention s'applique à tous les touristes, prestataires de services touristiques et services touristiques.

### **Article 2**

#### ***Principes généraux***

1. Les États parties prennent des mesures pour protéger les intérêts des touristes et pour veiller à ce que les prestataires de services touristiques respectent les droits des touristes tels qu'énoncés dans la présente Convention.
2. Les États parties coopèrent entre eux aux fins de l'élaboration et de l'application des mesures nécessaires à l'application effective de la Convention.
3. Les dispositions de la présente Convention ne portent pas atteinte aux droits des touristes et des prestataires de services touristiques ni aux actions intentées par eux contre des tiers.
4. Les États parties pourront souhaiter assurer un niveau plus élevé de protection des touristes que celui prévu par la présente Convention.

### **Article 3**

#### ***Définitions***

Sauf indication contraire dans les annexes, les définitions qui suivent s'appliquent aux fins de la présente Convention :

a) « **Touriste** » désigne la personne qui fait un voyage comprenant un séjour d'une nuit vers une destination principale située en dehors de son environnement habituel, pour une durée inférieure à un an et pour un motif principal (affaires, loisirs ou autre motif personnel) non lié à l'emploi par une entité résidente dans le pays ou le lieu visité ;

b) « **Service touristique** » désigne la fourniture de l'un quelconque des services suivants fournis aux touristes séparément ou de manière combinée, tels que :

- a) Services d'hébergement ;
- b) Services de restauration et de consommation de boissons ;
- c) Services de transport de voyageurs par chemin de fer, par route, par eau ou par avion ;

- d) Services de location de moyens de transport ;
- e) Agences de voyages et autres services de réservation ;
- f) Événements culturels, religieux ou sportifs ;
- g) Autres services de loisir fournis aux touristes.

c) « *Prestataire de services touristiques* » désigne toute personne physique ou morale (qu'elle soit privée ou publique) qui vend, offre à la vente, fournit ou s'engage à fournir un service touristique au touriste ;

d) « *Normes* » désigne les prescriptions minimales obligatoires pour les États parties ;

e) « *Pratiques recommandées* » désigne les mesures non obligatoires dont l'application par les États parties est souhaitable ;

f) « *Pays récepteur* » désigne l'État partie sur le territoire duquel une circonstance exceptionnelle et inévitable ou une situation d'urgence survient ou produit ses effets ;

g) « *Pays d'origine* » désigne l'État partie dont le touriste est ressortissant ou dans lequel, au moment de la survenue de la circonstance exceptionnelle et inévitable ou de la situation d'urgence, le touriste réside à titre principal et permanent.

#### **Article 4**

##### *Acceptation des prescriptions de la Convention*

1. Lorsqu'il ratifie, accepte ou approuve la présente Convention ou y adhère, un État partie accepte au minimum une annexe de la présente Convention à indiquer dans l'instrument de ratification ou dans une déclaration en appendice audit instrument. Le Secrétaire général de l'OMT tient un registre de ces informations et le met à la disposition de toutes les parties intéressées.

2. Un État partie peut à tout moment étendre son acceptation à une ou à plusieurs autres annexes de la Convention par notification écrite au dépositaire. La prise d'effet survient immédiatement après la réception de la notification au dépositaire.

3. Un État partie peut à tout moment retirer son acceptation de l'une ou de plusieurs annexes de la Convention par notification écrite au dépositaire à condition qu'il continue d'accepter au moins une annexe. Ledit retrait entre en vigueur six mois après avoir été notifié au dépositaire.

#### **Article 5**

##### *Annexes*

Les annexes à la présente Convention incluant les normes et les pratiques recommandées font partie intégrante de ladite Convention et, sauf disposition contraire expresse, toute référence à la présente Convention constitue en même temps une référence à l'une quelconque de ses annexes.

## **Article 6**

### *Normes*

Les États parties prennent toutes les mesures nécessaires, conformément à leur législation et à leurs pratiques nationales, pour appliquer les prescriptions des normes de la présente Convention.

## **Article 7**

### *Pratiques recommandées*

1. Les États parties envisagent comme il se doit d'appliquer les pratiques recommandées de la présente Convention.
2. La Conférence des États parties peut amender les pratiques recommandées dans la présente Convention ou adopter des pratiques recommandées supplémentaires suivant la procédure établie à l'article 16 de la présente Convention.
3. L'amendement de pratiques recommandées ou l'adoption de pratiques recommandées supplémentaires n'est pas soumis à ratification, acceptation, approbation ni adhésion.
4. Les pratiques recommandées sont notifiées par le Secrétaire général de l'OMT à tous les États parties au plus tard trente jours après leur adoption ou amendement.

## **Article 8**

### *Conférence des États parties*

1. La Conférence des États parties est l'organe plénier et suprême de la présente Convention. Elle se compose des représentants de tous les États parties.
2. La Conférence des États parties se réunit en session ordinaire tous les deux ans dans le cadre de l'Assemblée générale de l'OMT. Elle peut se réunir en session extraordinaire si elle en décide ainsi ou si le Secrétaire général de l'OMT reçoit une demande dans ce sens de la part d'au moins un tiers des États parties.
3. La présence de la majorité des États parties est nécessaire pour qu'il y ait quorum aux réunions de la Conférence des États parties.
4. La Conférence des États parties adopte son règlement intérieur.
5. Les fonctions de la Conférence des États parties sont, entre autres :
  - a) De recevoir et d'examiner les rapports des États parties à la présente Convention transmis par le Secrétaire général de l'OMT ;
  - b) D'étudier et d'adopter des amendements à la présente Convention ;
  - c) D'examiner des questions découlant de l'interprétation de la présente Convention ;



- d) D'adopter des plans et des programmes aux fins de l'application de la présente Convention ; et
- e) De prendre toute mesure qu'elle pourra juger nécessaire pour promouvoir les objectifs de la présente Convention.

6. La Conférence des États parties peut inviter des observateurs à ses réunions. L'admission et la participation des observateurs sont régies par le règlement intérieur adopté par la Conférence des États parties.

## **Article 9**

### ***Secrétariat de l'OMT***

1. La Conférence des États parties est assistée par le secrétariat de l'OMT.
2. Le secrétariat prépare la documentation de la Conférence des États parties ainsi que l'ordre du jour de ses réunions, aide à l'application de ses décisions et fait rapport sur celle-ci.

## **Article 10**

### ***Relations avec d'autres accords internationaux***

1. Aucune disposition de la présente Convention ne sera interprétée comme empêchant les États parties de coopérer ensemble dans le cadre d'autres accords internationaux, bilatéraux ou multilatéraux, existants ou à venir, ou de tout autre arrangement ou pratique applicable.
2. Les dispositions de la présente Convention sont sans incidence sur les conventions ou autres accords internationaux déjà en vigueur entre les États parties, non plus qu'elles ne sont interprétées ou appliquées d'une façon qui serait en contradiction avec eux.

## **Article 11**

### ***Rapports***

1. Les États parties remettent tous les deux ans au Secrétaire général de l'OMT un rapport complet sur l'application des normes et des pratiques recommandées conformément à leur législation et à leurs pratiques nationales et toute autre mesure appliquée par eux directement ou indirectement liée à l'objet de la présente Convention.
2. Le Secrétaire général de l'OMT transmet les rapports des États parties à la session suivante de la Conférence des États parties pour examen et informe l'Assemblée générale de l'OMT du fonctionnement, de la mise en œuvre ou de la modification de la présente Convention.

## *Dispositions finales*

### **Article 12**

#### *Signature*

1. La présente Convention est ouverte à la signature de tous les États membres de l'OMT et de tous les États Membres de l'Organisation des Nations Unies à la vingt-deuxième session de l'Assemblée générale de l'OMT ayant adopté la présente Convention à LIEU, le DATE, puis au siège de l'OMT à Madrid jusqu'au DATE.

2. La présente Convention est ouverte de même à la signature des organisations régionales d'intégration économique.

### **Article 13**

#### *Ratification, acceptation, approbation ou adhésion*

La présente Convention est soumise à la ratification, à l'acceptation, à l'approbation ou à l'adhésion des États et des organisations régionales d'intégration économique.

### **Article 14**

#### *Participation d'organisations régionales d'intégration économique*

1. Les organisations régionales d'intégration économique constituées par des États souverains et ayant compétence sur certaines matières régies par la présente Convention peuvent elles aussi signer, ratifier, accepter ou approuver la présente Convention ou y adhérer. En pareil cas, elles ont les droits et les obligations d'un État partie, dans la mesure où elles ont compétence sur des matières régies par la présente Convention. En tel cas, l'organisation et ses États membres ne sont pas habilités à exercer concurremment leurs droits au titre de la présente Convention.

2. Au moment de la signature, de la ratification, de l'acceptation, de l'approbation ou de l'adhésion, l'organisation régionale d'intégration économique effectue auprès du dépositaire une déclaration indiquant les matières régies par la présente Convention pour lesquelles ses États membres lui ont transféré leur compétence. Elle informe sans retard le dépositaire de toute modification intervenue dans la répartition de compétence, y compris de nouveaux transferts de compétence, précisée dans la déclaration faite en vertu du présent paragraphe.

3. Les organisations régionales d'intégration économique disposent, pour exercer leur droit de vote à la Conférence des États parties dans les matières qui relèvent de leur compétence, d'un nombre de voix égal au nombre de leurs États membres qui sont parties à la présente Convention. Une telle organisation n'exerce pas son droit de vote si l'un quelconque de ses États membres exerce le sien, et inversement.

4. Toute référence à un « État partie » ou des « États parties » dans la présente Convention s'applique également à une organisation régionale d'intégration économique lorsque le contexte requiert qu'il en soit ainsi.

## Article 15

### *Entrée en vigueur*

1. La présente Convention entre en vigueur le trentième jour suivant la date du dépôt du dixième instrument de ratification, d'acceptation, d'approbation ou d'adhésion.
2. Pour chaque État partie qui ratifie, accepte ou approuve la Convention, ou y adhère, après le dépôt du dixième instrument de ratification, d'acceptation, d'approbation ou d'adhésion, la Convention entre en vigueur le trentième jour suivant la date du dépôt, par cet État partie, de son instrument de ratification, d'acceptation, d'approbation ou d'adhésion.
3. Aux fins du présent article et de l'article 16, tout instrument déposé par une organisation régionale d'intégration économique n'est pas considéré comme venant s'ajouter aux instruments déjà déposés par les États membres de cette organisation.

## Article 16

### *Amendement de la Convention*

1. À tout moment suivant l'entrée en vigueur de la présente Convention, tout État partie peut proposer des amendements à la présente Convention et les communiquer au Secrétaire général de l'OMT.
2. Le texte de toute proposition d'amendement est communiqué à tous les États parties par le Secrétaire général de l'OMT quatre-vingt-dix jours au moins avant l'ouverture de la session de la Conférence des États parties.
3. Les amendements sont adoptés par un vote à la majorité des deux tiers des États parties présents et votants à la Conférence des États parties et transmis par le Secrétaire général de l'OMT aux États parties.
4. Un amendement adopté conformément au paragraphe 3 entre en vigueur six mois après la date de son adoption à l'égard de tout État ayant ratifié la présente Convention, à moins que l'État en question n'ait informé par écrit le Secrétaire général de l'OMT qu'il n'entre pas en vigueur à l'égard de cet État ou qu'il n'entrera en vigueur que plus tard moyennant une notification écrite ultérieure.

## Article 17

### *Dénonciation*

1. La présente Convention reste en vigueur pour une durée illimitée, mais n'importe quel

État partie peut la dénoncer à tout moment par notification écrite. L'instrument de dénonciation est déposé auprès du Secrétaire général de l'OMT.

2. La dénonciation de la Convention suppose la dénonciation immédiate de ses annexes. La dénonciation prend effet à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la réception de l'instrument de dénonciation par le dépositaire ou à toute date ultérieure spécifiée dans la notification de dénonciation.

3. La dénonciation est sans effet sur toutes demandes d'information ou d'assistance ayant été présentées, ou toute procédure aux fins du règlement pacifique d'un différend ayant été entamée au cours de la période pendant laquelle la Convention est en vigueur à l'égard de l'État partie auteur de la dénonciation.

## **Article 18**

### ***Règlement des différends***

Tout différend pouvant opposer des États parties quant à l'application ou à l'interprétation de la présente Convention est réglé par les voies diplomatiques ou, à défaut, par tout autre moyen de règlement pacifique décidé par les États parties concernés.

## **Article 19**

### ***Textes authentiques***

Les textes anglais, arabe, chinois, espagnol, français et russe de la présente Convention font également foi.

## **Article 20**

### ***Dépositaire***

1. Le Secrétaire général de l'OMT est le dépositaire de la présente Convention.

2. Le Secrétaire général de l'OMT transmet une copie certifiée conforme à chaque État partie signataire.

3. Le Secrétaire général de l'OMT notifie aux États parties les signatures, les dépôts d'instruments de ratification, d'acceptation, d'approbation et d'adhésion, les amendements et les dénonciations.

## **Article 21**

### ***Enregistrement***

Conformément à l'article 102 de la Charte des Nations Unies, la présente Convention est

enregistrée auprès du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies à la demande du Secrétaire général de l'OMT.

EN FOI DE QUOI les soussignés, dûment autorisés à cet effet, ont signé la présente Convention.

FAIT à LIEU, le DATE

## **Annexes de la Convention de l'OMT**

### ***Annexe I - Assistance dans les situations d'urgence***

Article 1. Définition

Article 2. Obligation d'assistance, coopération et information dans les situations d'urgence

### ***Annexe II - Voyages à forfait***

Article 1. Définitions

Article 2. Obligations en matière d'informations précontractuelles

Article 3. Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait

Article 4. Obligations en matière d'informations contractuelles

Article 5. Cession du contrat de voyage à forfait à un autre touriste

Article 6. Modification du prix

Article 7. Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait

Article 8. Résiliation du contrat de voyage à forfait avant le début du forfait

Article 9. Inexécution ou mauvaise exécution

Article 10. Obligation d'apporter une aide

Article 11. Protection en cas d'insolvabilité de l'organisateur

Article 12. Protection en cas d'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées

### ***Annexe III - Hébergement***

Article 1. Définitions

Article 2. Obligations en matière d'informations précontractuelles

Article 3. Obligations en matière d'informations contractuelles

Article 4. Inexécution ou mauvaise exécution

Article 5. Obligation d'assistance en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou dans les situations d'urgence

## Annexe I

### *Assistance dans les situations d'urgence*

#### Article premier

##### *Définition*

**Norme 1** Aux fins de la présente annexe, on entend par :

- a) « *Situations d'urgence* » des circonstances anormales, exceptionnelles ou imprévisibles, qu'elles soient d'origine naturelle ou humaine, échappant au contrôle du pays récepteur, qui ont rendu nécessaire une assistance à grande échelle ;
- b) « *Rapatriement* » le retour du touriste au lieu de départ ou, lorsque cela se justifie et que c'est réalisable, à un autre lieu convenu par les États en consultation avec le touriste ;
- c) « *Excursionniste* » désigne une personne qui fait un voyage ne comprenant pas de séjour d'une nuit vers une destination principale située en dehors de son environnement habituel. Aux fins de la présente annexe, toute référence aux touristes constitue en même temps une référence aux excursionnistes.

#### Article 2

##### *Obligation d'assistance, coopération et information dans les situations d'urgence*

**Norme 2.1** Dans les situations d'urgence, le pays récepteur fait tout son possible pour que les besoins primaires et essentiels et autres besoins connexes des touristes soient couverts. Ces efforts comprennent, si c'est matériellement et techniquement possible, la fourniture ou la facilitation des éléments suivants :

- (a) Services de communication ;
- (b) Installations temporaires d'hébergement ;
- (c) Services de restauration et de consommation de boissons nécessaires ;
- (d) Formalités de visa et procédures transfrontières ;
- (e) Transport ; et
- (f) Médicaments de base et soins de santé d'urgence à titre temporaire.

**Norme 2.2** Dans les situations d'urgence, le pays d'origine du touriste coopère avec le pays récepteur, notamment pour faciliter les interventions opérationnelles nécessaires, y compris le rapatriement du touriste.

**Norme 2.3** Dans les situations d'urgence, aussi bien le pays récepteur que le pays d'origine transmettent, dès que c'est possible et réalisable, aux autorités diplomatiques et consulaires correspondantes les informations suivantes, si disponibles :

- (a) Description générale de la situation d'urgence ;
- (b) Zones géographiques touchées ;
- (c) Nombre et nationalités des touristes se trouvant dans la zone touchée ;
- (d) Données personnelles du touriste requises pour les besoins de l'assistance ;
- (e) Localisation du touriste ;
- (f) Informations sur les victimes ;
- (g) Interventions opérationnelles engagées ; et
- (h) Autres informations connexes.

**Norme 2.4** Dans les situations d'urgence, le pays récepteur fait tout son possible pour apporter une assistance opérationnelle et pour faciliter l'entrée, le séjour et la liberté de circulation sur son territoire du personnel officiel, médical et technique envoyé par le pays d'origine du touriste, ainsi que de son matériel, en délivrant, aussi rapidement que possible, toute autorisation préalable (y compris en accordant des visas temporaires et/ou des permis de travail et en facilitant les conditions d'entrée nécessaires) pouvant être requise afin de fournir l'assistance nécessaire aux touristes.

Le personnel officiel, médical et technique dépêché sur place respecte les lois et les pratiques nationales du pays récepteur.

**Norme 2.5** Dans les situations d'urgence, le pays récepteur et le pays d'origine transmettent à l'OMT, dans les limites des lois applicables en matière de protection des données personnelles, toutes les informations disponibles telles que détaillées dans la norme 2.3.

**Norme 2.6** Après qu'ils ont ratifié, accepté ou approuvé la Convention ou qu'ils y ont adhéré, les États parties communiquent au secrétariat de l'OMT les coordonnées des autorités, instances ou organisations compétentes au niveau national qui sont chargées des situations d'urgence et ont été désignées à cet effet. Les États parties mettent à jour ces coordonnées une fois par an et informent le secrétariat de l'OMT de toute modification survenue dans l'intervalle.

**Norme 2.7** Dans les situations d'urgence, lorsque la vie, la santé ou l'intégrité personnelle des touristes est directement menacée, le pays récepteur engage les interventions opérationnelles supplémentaires nécessaires, en plus des interventions indiquées aux normes 2.1 à 2.6. Les interventions opérationnelles comprennent, si c'est matériellement et techniquement possible :

- (a) Coordination des évacuations ;
- (b) Personnel d'urgence ;
- (c) Services sanitaires et médicaux ; et
- (d) Personnel de sécurité.

**Norme 2.8** La présente Convention ne porte pas atteinte à l'application des lois et des pratiques consulaires générales par les États parties.

*Pratique recommandée 2.1* Les « *Recommandations concernant l'indication des références géographiques, de la date et de l'heure dans les conseils aux voyageurs et les informations relatives à un événement* » adoptées par l'Assemblée générale de l'OMT devraient être prises en considération dans la diffusion des informations mentionnées dans la norme 2.3.



*Pratique recommandée 2.2* Les États parties devraient mettre en place des services professionnels permanents de gestion des crises pour faciliter les interventions opérationnelles dans les situations d'urgence.

*Pratique recommandée 2.3* Pour assurer une préparation complète aux situations d'urgence, les États parties devraient procéder localement à une planification des interventions d'urgence prévoyant des dispositions suffisantes pour les touristes.

*Pratique recommandée 2.4* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce qu'il y ait dans les terminaux de transport, tous moyens de transport confondus, des services capables d'apporter une assistance aux touristes dans les situations d'urgence. Lesdits services devraient être adaptés à la taille des terminaux de transport.

*Pratique recommandée 2.5* Le pays récepteur devrait se mettre immédiatement en contact avec le représentant local ou l'agence locale des prestataires de services touristiques, selon les besoins, en vue d'apporter une assistance aux touristes. Faute de tels représentants locaux, les prestataires de services touristiques devraient être contactés directement.

*Pratique recommandée 2.6* Les États parties devraient envisager d'étendre les facilités prévues par la norme 2.4 au personnel et au matériel envoyés par des États tiers ou des organisations offrant leur assistance dans la situation d'urgence.

## Annexe II

### Voyages à forfait

#### Article premier

##### *Définitions*

**Norme 1.1** Aux fins de la présente annexe, on entend par :

a) « **Professionnel** » toute personne physique ou morale (qu'elle soit publique ou privée) qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant de la présente annexe, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant ou de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire de services touristiques ;

b) « **Organisateur** » un professionnel qui élabore des forfaits et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel ;

c) « **Détaillant** » un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ;

d) « **Forfait** » la combinaison d'au moins deux types différents de services touristiques aux fins du même voyage ou séjour de vacances, lorsque le forfait couvre une période de plus de vingt-quatre heures ou inclut une nuitée, à condition que :

- i) Ces services touristiques soient combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du touriste ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ; ou
- ii) Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services touristiques individuels, ces services soient :
  - a. Achetés auprès d'un seul point de vente et aient été choisis avant que le touriste n'accepte de payer ;
  - b. Proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
  - c. Annoncés ou vendus sous la dénomination de « forfait » ou sous une dénomination similaire ;
  - d. Combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le touriste à choisir parmi une sélection de différents types de services touristiques ; ou

Les combinaisons de services touristiques dans lesquelles un seul des types de services touristiques visés au point i), ii) ou iii) de la définition de service touristique est combiné à un ou plusieurs des services de voyage visés au point iv) de ladite définition ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

- i) Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique ; ou
- ii) Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service touristique visé au point i), ii) ou iii) de la définition de service touristique a commencé ;

e) « *Service touristique* » :

- i) Le transport de voyageurs ;
- ii) L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de voyageurs et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
- iii) La location de voitures ou autres véhicules à moteur ; et
- iv) D'autres services touristiques ne faisant pas partie intégrante du service touristique au sens des points i), ii) ou iii) de la présente définition ;

f) « *Contrat de voyage à forfait* » un contrat portant sur le forfait formant un tout ou, si le forfait est fourni dans le cadre de contrats séparés, tous les contrats couvrant les services touristiques compris dans le forfait ;

g) « *Circonstances exceptionnelles et inévitables* » une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ;

h) « *Rapatriement* » le retour du touriste au lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties contractantes ;

i) « *Non-conformité* » l'inexécution ou la mauvaise exécution des services touristiques compris dans un forfait ;

j) « *Support durable* » tout instrument permettant au touriste ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

k) « *Point de vente* » tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site internet commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites internet commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux touristes comme une structure unique, y compris un service téléphonique.

**Norme 1.2** Une personne qui voyage pour des motifs liés à son activité commerciale, artisanale, industrielle ou libérale (voyageur d'affaires) est considérée comme un touriste, à moins que le forfait ne soit acheté en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

**Norme 1.3** La présente annexe ne s'applique ni aux services de transport autonomes comme les services de transport aérien, ferroviaire, routier, maritime et par voies navigables intérieures, ni aux forfaits proposés et aux prestations de voyage liées facilitées à titre occasionnel et dans un but non lucratif à un groupe limité de touristes uniquement.

*Pratique recommandée 1.1* Les États parties devraient considérer comme étant inclus dans la définition de « forfait » à la norme 1.1 d) ii) les services achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du touriste, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service touristique. De ce point de vue, le professionnel qui transmet les données du touriste à un autre professionnel sera considéré comme un organisateur.

*Pratique recommandée 1.2* Les États parties devraient considérer comme une « prestation de voyage liée » au moins deux types différents de services touristiques couvrant une période de plus de vingt-quatre heures ou incluant une nuit d'hébergement et achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, ne constituant pas un forfait entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services touristiques individuels, si un professionnel facilite :

- a) À l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service touristique par les touristes ; ou
- b) D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service touristique supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service touristique.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de services touristiques visés au point i), ii) ou iii) de la définition de service touristique et un ou plusieurs des services touristiques visés au point iv) de la même définition, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

## Article 2

### *Obligations en matière d'informations précontractuelles*

**Norme 2.1** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, l'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au touriste, dans le cas où elles s'appliquent au forfait, des informations adéquates sur :

- a) La ou les destinations de voyage, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque l'hébergement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- c) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport de voyageurs, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant informent le touriste de l'heure approximative du départ et du retour ;

- d) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et, s'il y a lieu, du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- e) Les repas fournis ;
- f) Des informations générales sur les obligations en matière de passeport et de visa ainsi que les formalités sanitaires à accomplir ;
- g) Les visites, excursion(s) ou autres services compris dans le forfait ;
- h) Le prix total du forfait incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le touriste peut encore avoir à supporter ;
- i) Les modalités de paiement, y compris le montant à payer à titre d'acompte au moment de la réservation et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le touriste ;
- j) Une mention indiquant que le touriste peut résilier le contrat à tout moment avant le début du forfait, moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés ou, le cas échéant, de frais de résiliation standard réclamés par l'organisateur ; et
- k) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si l'un quelconque des services touristiques sera fourni au touriste en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe.

**Norme 2.2** Les informations visées à la norme 2.1 sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

*Pratique recommandée 2.1* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, l'organisateur, ainsi que le détaillant lorsque les forfaits sont vendus par l'intermédiaire d'un détaillant, communique au touriste sous une forme appropriée des informations supplémentaires sur :

- a) Les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais d'annulation par le touriste ou les frais d'assistance, y compris de rapatriement, en cas d'accident ou de maladie ;
- b) Des informations sur le droit du touriste de céder le contrat à un autre touriste et sur les conditions relatives à la cession du contrat de voyage à forfait ;
- c) Si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite ;
- d) S'il y a un nombre minimal de touristes requis pour la réalisation du forfait et la date limite précédant le début du forfait pour une éventuelle résiliation du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- e) D'autres clauses et conditions générales applicables au contrat de voyage à forfait ; et
- f) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au touriste repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis.

### Article 3

#### *Caractère contraignant des informations précontractuelles et conclusion du contrat de voyage à forfait*

*Pratique recommandée 3.1* Les États parties devraient veiller à ce que les informations

communiquées au touriste fassent partie intégrante du contrat de voyage à forfait et ne soient pas modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur et, le cas échéant, le détaillant communiquent toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au touriste, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat de voyage à forfait.

*Pratique recommandée 3.2* Les États parties devraient veiller à ce que, si l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant n'ont pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat de voyage à forfait, le touriste ne soit pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

## Article 4

### *Obligations en matière d'informations contractuelles*

**Norme 4.1** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que les contrats de voyage à forfait soient formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, à ce qu'ils soient lisibles. Lors de la conclusion du contrat de voyage à forfait, ou sans retard excessif par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au touriste une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le touriste est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de voyage à forfait a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

**Norme 4.2** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que le contrat de voyage à forfait comprenne toutes les informations visées à la norme 2.1 de l'article 2 concernant les informations précontractuelles standard ainsi que les éléments ci-après sous réserve qu'ils soient pertinents et applicables au forfait considéré :

- a) Nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique et, le cas échéant, nom de l'autorité compétente désignée par l'État partie concerné à cette fin et ses coordonnées ;
- b) Mention d'après laquelle l'organisateur est responsable de la bonne exécution de tous les services touristiques inclus dans le contrat et tenu de fournir une assistance si le touriste est en difficulté ;
- c) Mention d'après laquelle le touriste est tenu de signaler tout cas de non-conformité constaté au cours de l'exécution du forfait ; et
- d) Exigences particulières que le touriste a fait connaître au professionnel au moment de la réservation et que les deux parties contractantes ont acceptées.

**Norme 4.3** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que la charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans la présente annexe incombe au professionnel.

*Pratique recommandée 4.1* Le contrat de voyage à forfait devrait comprendre les éléments supplémentaires ci-dessous :

- a) Identification du touriste (nom, adresse, numéro de téléphone et, s'il y a lieu, adresse de courrier électronique) ;

- b) Informations sur le permis d'exploitation pour l'organisateur et, le cas échéant, le détaillant, s'il y a lieu ;
- c) Clauses et conditions générales applicables au contrat de voyage à forfait, telles que les conditions de modification dudit contrat, les informations relatives à la politique en matière d'annulation avec indication des délais à respecter ;
- d) Informations sur les modalités de réclamation disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges ;
- e) Coordonnées du représentant local de l'organisateur ou des agences locales et, s'il n'existe pas de représentants locaux, autres moyens disponibles pour contacter l'organisateur ;
- f) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de voyage à forfait comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ; et
- g) Autres dispositions prévues d'un commun accord.

## Article 5

### *Cession du contrat de voyage à forfait à un autre touriste*

*Pratique recommandée 5.1* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce qu'un touriste puisse, conformément à la législation en vigueur en matière de transmission de l'information préalable sur les passagers et moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur sur un support durable avant le début du forfait, céder le contrat de voyage à forfait à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat. Les États parties décident quels sont les délais pour que le touriste donne un préavis raisonnable.

Le cédant du contrat de voyage à forfait et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur en raison de la cession du contrat de voyage à forfait.

*Pratique recommandée 5.2* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que l'organisateur apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat de voyage à forfait.

## Article 6

### *Modification du prix*

**Norme 6.1** Les États parties veillent à ce que, après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les prix ne puissent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le touriste a droit à une réduction du prix suivant la norme 6.4. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

- a) Du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

- b) Du niveau des taxes ou redevances sur les services touristiques compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du forfait ;  
ou
- c) Des taux de change en rapport avec le forfait.

**Norme 6.2** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que, après la conclusion du contrat de voyage à forfait, les majorations de prix ne dépassent pas un pourcentage maximal du prix total du forfait. Ce pourcentage est établi par chaque État partie.

**Norme 6.3** Indépendamment de son ampleur, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur la notifie de manière claire et compréhensible au touriste, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du forfait.

**Norme 6.4** Si le contrat de voyage à forfait prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le touriste a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts visés aux points a), b) ou c) de la norme 6.1 intervenant après la conclusion du contrat et avant le début du forfait. En cas de diminution du prix, l'organisateur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au touriste. À la demande du touriste, l'organisateur apporte la preuve de ces dépenses administratives.

## Article 7

### *Modification des autres clauses du contrat de voyage à forfait*

**Norme 7.1** Les États parties veillent à ce que l'organisateur ne puisse, avant le début du forfait, modifier unilatéralement les clauses du contrat de voyage à forfait autres que le prix, à moins que :

- a) L'organisateur ne se soit réservé ce droit dans le contrat ;
- b) La modification ne soit mineure ; et
- c) L'organisateur n'en informe le touriste d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

**Norme 7.2** Les États parties veillent à ce que si, avant le début du forfait, l'organisateur se trouve contraint de modifier, de façon significative, une ou plusieurs des caractéristiques principales du service touristique telles que visées à la norme 2.1, points a), b), c), e), g) et k) de l'article 2, ou s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières convenues dans le contrat telles que visées à la norme 4.2, point d) de l'article 4, ou s'il propose d'augmenter le prix du forfait de plus du pourcentage maximal du prix du forfait établi par chaque État partie conformément à l'article 6, le touriste puisse, dans un délai raisonnable spécifié par l'organisateur :

- a) Accepter la modification proposée ; ou
- b) Résilier le contrat sans payer de frais de résiliation.

Si le touriste résilie le contrat de voyage à forfait, le touriste peut accepter un autre forfait, si possible de qualité égale ou supérieure, dans le cas où cela est proposé par l'organisateur.



**Norme 7.3** L'organisateur informe le touriste sans retard excessif, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- a) Des modifications proposées visées à la norme 7.2 et, si c'est le cas conformément à la norme 7.4 ci-dessous, de leur incidence sur le prix du forfait ;
- b) D'un délai raisonnable dans lequel le touriste doit communiquer à l'organisateur la décision qu'il prend en vertu de la norme 7.2 ;
- c) Des conséquences de l'absence de réponse du touriste dans le délai visé au point b), conformément au droit national applicable ; et
- d) S'il y a lieu, de l'autre forfait proposé, ainsi que de son prix.

**Norme 7.4** Lorsque les modifications du contrat de voyage à forfait entraînent une baisse de qualité du forfait ou de son prix, le touriste a droit à une réduction de prix adéquate.

**Norme 7.5** Si le contrat de voyage à forfait est résilié conformément au point b) de la norme 7.2, et que le touriste n'accepte pas d'autre forfait, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le touriste ou en son nom sans retard excessif.

## Article 8

### *Résiliation du contrat de voyage à forfait avant le début du forfait*

*Pratique recommandée 8.1* Les États parties devraient veiller à ce que le touriste puisse résilier le contrat de voyage à forfait à tout moment avant le début du forfait. Il pourra être demandé au touriste de payer à l'organisateur des frais de résiliation appropriés et justifiables. Le contrat de voyage à forfait peut stipuler des frais de résiliation standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résiliation du contrat avant le début du forfait.

*Pratique recommandée 8.2* Sans préjudice de la pratique recommandée 8.1, les États parties devraient veiller à ce que le touriste ait le droit de résilier le contrat de voyage à forfait et de recevoir le remboursement intégral des paiements effectués avant le début du forfait sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des voyageurs vers la destination. En cas de résiliation du contrat de voyage à forfait, le touriste devrait avoir droit au remboursement intégral des paiements effectués au titre du forfait mais pas à un dédommagement supplémentaire.

*Pratique recommandée 8.3* L'organisateur peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le touriste des paiements effectués pour le forfait, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire, si :

- a) Le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'organisateur notifie la résiliation du contrat au touriste dans le délai fixé par le contrat ou dans les délais prévus par la loi ; ou
- b) L'organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au touriste sans retard excessif avant le début du forfait.

## Article 9

### *Inexécution ou mauvaise exécution*

**Norme 9.1** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que l'organisateur soit responsable à l'égard du touriste de l'exécution des obligations résultant du contrat de voyage à forfait, que ces obligations soient à exécuter par l'organisateur ou par d'autres prestataires de services touristiques. La responsabilité de l'organisateur devrait être sans préjudice du droit de demander réparation à des tiers, y compris à des prestataires de services. Les États parties peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des dispositions en vertu desquelles le détaillant est aussi responsable de l'exécution du forfait.

**Norme 9.2** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que le touriste informe l'organisateur, sans retard excessif et eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité dont il se rend compte lors de l'exécution d'un service touristique inclus dans le contrat de voyage à forfait.

**Norme 9.3** Si l'un des services touristiques n'est pas exécuté conformément au contrat de voyage à forfait, l'organisateur remédie à la non-conformité, sauf si cela :

- a) Est impossible ; ou
- b) Entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services touristiques concernés.

Si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité, les normes 9.7 et 9.8 mentionnées ci-dessous s'appliquent.

**Norme 9.4** Sans préjudice des exceptions énoncées dans la norme 9.3, si l'organisateur ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le touriste, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

**Norme 9.5** Lorsqu'une part importante des services prévus par le contrat n'est pas fournie comme convenu, les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que l'organisateur propose, sans supplément de prix pour le touriste, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du forfait, y compris lorsque le retour du touriste à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un forfait de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur octroie au touriste une réduction de prix appropriée.

Le touriste ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été convenu dans le contrat de voyage à forfait ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

**Norme 9.6** Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un forfait et que l'organisateur n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le touriste, ce dernier peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation et demander, le cas échéant, une réduction de prix et/ou un dédommagement.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le touriste refuse les autres prestations proposées, conformément au deuxième paragraphe de la norme 9.5, le touriste a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et/ou à un dédommagement, également sans résiliation du contrat de voyage à forfait.

Si le forfait comprend le transport de voyageurs, l'organisateur fournit également au touriste le rapatriement par un moyen de transport de voyageurs équivalent, sans retard excessif et sans frais supplémentaires pour le touriste.

**Norme 9.7** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que le touriste ait droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis, sauf si l'organisateur prouve que la non-conformité est imputable au touriste.

**Norme 9.8** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que le touriste ait droit à un dédommagement approprié de la part de l'organisateur pour tout préjudice subi en raison d'une non-conformité, à moins que ladite non-conformité ne soit :

- a) Imputable au touriste ;
- b) Imputable à un tiers étranger à la fourniture des services prévus par le contrat et revête un caractère imprévisible ou inévitable ; ou
- c) Due à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

**Norme 9.9** En cas de préjudice autre que des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des services compris dans le forfait, les États parties peuvent permettre que le dédommagement soit limité conformément aux conventions internationales qui régissent ces services ou en vertu du contrat de voyage à forfait. Dans ce dernier cas, la limitation ne devrait pas être déraisonnable.

*Pratique recommandée 9.1* Sans préjudice de la norme 9.1, les États parties devraient veiller à ce que le touriste puisse adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du forfait directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le forfait a été acheté. Le détaillant devrait transmettre ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur sans retard excessif.

Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, des demandes ou des plaintes est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

## Article 10

### *Obligation d'apporter une aide*

**Norme 10.1** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que l'organisateur apporte sans retard excessif une aide appropriée au touriste en difficulté, y compris dans des circonstances inévitables et exceptionnelles, notamment :

- a) en fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; et

- b) en aidant le touriste à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le touriste ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur.

*Pratique recommandée 10.1* Les États parties devraient promouvoir les dispositifs d'assurance et les systèmes de garantie destinés à couvrir les suppléments de prix résultant de circonstances exceptionnelles et inévitables.

*Pratique recommandée 10.2* Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du touriste comme prévu dans le contrat de voyage à forfait, l'organisateur devrait supporter le coût de l'hébergement nécessaire, si possible d'une catégorie équivalente. Chaque État partie devrait fixer le nombre maximal de nuitées prises en charge par l'organisateur.

## Article 11

### *Protection en cas d'insolvabilité de l'organisateur*

*Pratique recommandée 11.1* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que l'organisateur établi sur leur territoire justifie des garanties financières suffisantes pour le remboursement de tous les paiements effectués par les touristes ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité de l'organisateur.

*Pratique recommandée 11.2* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que les organisateurs qui ne sont pas établis dans un État partie et qui vendent ou offrent à la vente des forfaits dans un État partie ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers un État partie soient tenus de fournir la garantie financière conformément au droit de cet État partie.

*Pratique recommandée 11.3* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que, lorsque l'exécution du forfait est affectée par l'insolvabilité de l'organisateur et que le transport de voyageurs est prévu dans le contrat de voyage à forfait, la garantie financière soit activée gratuitement pour assurer le rapatriement et, si nécessaire, le financement de l'hébergement avant le rapatriement.

*Pratique recommandée 11.4* La protection contre l'insolvabilité de l'organisateur devrait bénéficier aux touristes quels que soient leur lieu de résidence, le lieu de départ ou le lieu de vente du forfait et indépendamment de l'État partie où l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité est située.

*Pratique recommandée 11.5* Pour les services touristiques qui n'ont pas été exécutés, le remboursement devrait être effectué sans retard excessif après que le touriste en a fait la demande.

*Pratique recommandée 11.6* Les États parties devraient désigner des points de contact centraux pour faciliter la coopération administrative et la surveillance des organisateurs qui

exercent leur activité dans différents États parties et devraient donner accès à tout registre disponible des organisateurs qui se conforment à leurs obligations de protection contre l'insolvabilité et à toutes les informations nécessaires sur les exigences en vigueur au niveau national en matière de protection contre l'insolvabilité, lesquels devraient être rendus publics et consultables, y compris en ligne, par d'autres États parties et l'OMT.

## Article 12

### ***Protection en cas d'insolvabilité et obligations d'information pour les prestations de voyage liées***

*Pratique recommandée 12.1* Les États parties devraient veiller à ce que les professionnels facilitant les prestations de voyage liées fournissent une garantie pour le remboursement de tous les paiements qu'ils reçoivent de la part des touristes dans la mesure où le service touristique qui fait partie d'une prestation de voyage liée n'est pas exécuté en raison de l'insolvabilité de ces professionnels. Si ces professionnels sont la partie responsable du transport des voyageurs, la garantie couvre aussi le rapatriement du touriste.

*Pratique recommandée 12.2* Avant que le touriste ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un État partie mais dirige par tout moyen ces activités vers un État partie, devrait mentionner de façon claire, compréhensible et apparente que le touriste :

- a) ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits au titre de la présente Convention ou de la réglementation applicable d'un État partie et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service ; et
- b) bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément à la pratique recommandée 12.1.

*Pratique recommandée 12.3* Lorsqu'une prestation de voyage liée résulte de la conclusion d'un contrat entre un touriste et un professionnel qui ne facilite pas la prestation de voyage liée, ce professionnel devrait informer le professionnel qui facilite la prestation de voyage liée de la conclusion du contrat concerné.

## Annexe III

### Hébergement

#### Article premier

##### *Définitions*

**Norme 1.1** Les définitions qui suivent s'appliquent aux fins de la présente annexe :

a) « *Service d'hébergement* » signifie la fourniture d'un lieu d'hébergement au touriste qui n'y élit pas domicile à long terme, contre rémunération ou dans un cadre contractuel ;

b) « *Prestataire de services d'hébergement* » signifie le prestataire de services touristiques qui, directement ou par le biais d'un intermédiaire, vend, offre à la vente, fournit ou s'engage à fournir des services d'hébergement autonomes. Aux fins des articles 2, 3 et 5 de la présente annexe, les intermédiaires facilitant la fourniture de services d'hébergement autonomes sont considérés des prestataires de services d'hébergement ;

c) « *Contrat* » signifie l'accord qui lie le touriste au prestataire de services d'hébergement pour la fourniture d'un service d'hébergement autonome ;

d) « *Circonstances exceptionnelles et inévitables* » signifie une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ;

e) « *Situations d'urgence* » signifie des circonstances anormales, exceptionnelles ou imprévisibles, qu'elles soient d'origine naturelle ou humaine, échappant au contrôle du pays récepteur, qui ont rendu nécessaire une assistance à grande échelle.

**Norme 1.2** Une personne qui voyage pour des motifs liés à son activité commerciale, artisanale, industrielle ou libérale (voyageur d'affaires) est considérée comme un touriste, à moins que le forfait ne soit acheté en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires entre un professionnel et une autre personne physique ou morale agissant à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Sans préjudice de ce qui précède, les États parties sont en droit d'adopter des dispositions restrictives visant à exclure les voyageurs d'affaires du champ d'application de la présente annexe.

**Norme 1.3** La présente annexe vise exclusivement les services d'hébergement autonomes.

#### Article 2

##### *Obligations en matière d'informations précontractuelles*

**Norme 2.1** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que, avant la conclusion du contrat, le prestataire de services d'hébergement fournisse au touriste, d'une manière claire et

compréhensible, des informations adéquates sur :

- (a) L'identité du prestataire de services d'hébergement, par exemple sa raison sociale ;
- (b) L'adresse géographique de son établissement ainsi que son numéro de téléphone et, dans le cas des contrats conclus à distance, le numéro de télécopieur et l'adresse courriel, si disponibles, pour permettre au touriste de contacter rapidement et efficacement le prestataire de services d'hébergement et, s'il y a lieu, l'adresse géographique et l'identité du prestataire de services d'hébergement pour le compte duquel il agit ;
- (c) Dans le cas des contrats conclus à distance, si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point b) du présent paragraphe, l'adresse géographique du siège commercial du prestataire de services d'hébergement et, s'il y a lieu, celle du prestataire de services d'hébergement pour le compte duquel il agit, à laquelle le touriste peut adresser d'éventuelles réclamations ;
- (d) Les principales caractéristiques des services d'hébergement, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé ;
- (e) Le prix total du service d'hébergement toutes taxes comprises, ou, quand lesdites taxes/redevances ne peuvent être raisonnablement calculées à l'avance, la mention que ces taxes/redevances peuvent être exigibles ;
- (f) Les modalités de paiement et d'exécution ainsi que la période pendant laquelle le prestataire de services d'hébergement s'engage à exécuter le service ;
- (g) Les modalités prévues pour le traitement des réclamations ; et

*Pratique recommandée 2.1* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que, avant la conclusion du contrat, le prestataire de services d'hébergement procure au touriste, sous une forme appropriée, les informations supplémentaires suivantes :

- a) Les modalités d'annulation de la réservation ;
- b) Dans le cas des contrats conclus à distance, le cas échéant, l'existence et les conditions des dépôts ou autres garanties financières à régler ou à fournir par le touriste à la demande du prestataire de services d'hébergement ;
- c) Dans le cas des contrats conclus à distance, le cas échéant, la possibilité d'utiliser un mécanisme extrajudiciaire, auquel le prestataire de services d'hébergement est assujéti, pour porter plainte et demander réparation, ainsi que les modalités d'accès audit mécanisme ;
- d) Selon le cas, la classification officielle de l'hébergement, dans les cas où des services d'hébergement vont être fournis ;
- e) Des informations sur tous travaux de rénovation ou de construction ou toute indisponibilité d'installations qui perturberont considérablement l'exécution du service ; et
- f) Le cas échéant, des informations relatives à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

### Article 3

#### *Obligations en matière d'informations contractuelles*

**Norme 3.1** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que les informations visées à

la norme 2.1 de l'article 2 fassent partie intégrante du contrat et ne soient pas modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement.

*Pratique recommandée 3.1* Le contrat devrait inclure, outre les éléments visés à la norme 3.1, les éléments additionnels suivants :

- (a) L'identité du prestataire de services d'hébergement et du touriste ;
- (b) Les heures d'arrivée (check-in) et de départ (check-out) ;
- (c) Les clauses et conditions générales ;
- (d) Sur demande, les services accessoires ; et
- (e) Les autres dispositions prévues d'un commun accord.

## Article 4

### *Inexécution ou mauvaise exécution*

**Norme 4.1** Les États parties font le nécessaire pour veiller à ce que le prestataire de services d'hébergement soit responsable à l'égard du touriste conformément à la législation nationale de la bonne exécution des obligations prévues par le contrat.

**Norme 4.2** Lorsque, avant l'arrivée du touriste, le prestataire de services d'hébergement constate qu'il sera dans l'incapacité de s'acquitter de ses obligations prévues par le contrat, le touriste est informé sans tarder de la situation et de son droit d'annulation sans pénalité. Les conséquences financières d'un tel manquement au contrat avec le touriste, en particulier d'éventuels dédommagements, sont fixées par le droit national des contrats des États parties applicable en l'espèce.

*Pratique recommandée 4.1* Lorsque, à l'arrivée du touriste, le prestataire de services d'hébergement est dans l'incapacité de fournir les services prévus par le contrat, les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que le prestataire de services d'hébergement fournisse au touriste, sans supplément de prix, un hébergement de niveau au moins équivalent ainsi qu'un moyen de transport vers le nouvel hébergement, à moins que l'inexécution ne résulte d'une situation d'urgence. Les conséquences financières d'un tel manquement au contrat avec le touriste, en particulier d'éventuels dédommagements, devraient être fixées par le droit national des contrats applicable en l'espèce.

*Pratique recommandée 4.2* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce qu'une pratique commerciale soit réputée trompeuse, et donc interdite, si elle contient des informations fausses, et qu'elle est donc mensongère, ou que, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le touriste moyen et qu'elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

## Article 5

### *Obligation d'assistance en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou dans les situations d'urgence*

*Pratique recommandée 5.1* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou dans les situations d'urgence, le



prestataire de services d'hébergement coopère avec les autorités compétentes du pays récepteur en fournissant, chaque fois que possible :

- (a) Des informations sur l'identité du touriste et sa localisation ;
- (b) Les conséquences des circonstances exceptionnelles et inévitables ou de la situation d'urgence sur la fourniture du service d'hébergement par le prestataire ;
- (c) Des informations sur les possibilités d'apporter de l'aide ;
- (d) Des informations sur l'état de santé et le bien-être des touristes ; et
- (e) Des informations sur les moyens de contacter les touristes, de les mettre hors de danger et de les rapatrier.

*Pratique recommandée 5.2* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou dans les situations d'urgence, le prestataire de services d'hébergement se comporte de manière juste et éthique et s'abstienne d'augmenter le prix des chambres au seul motif des circonstances exceptionnelles et inévitables ou de la situation d'urgence pour les nuits supplémentaires passées par les touristes.

*Pratique recommandée 5.3* Les États parties devraient faire le nécessaire pour veiller à ce que, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou dans les situations d'urgence compromettant l'exécution du contrat, soit qu'elles empêchent le touriste de se rendre physiquement là où le service d'hébergement sera fourni, soit qu'elles empêchent le prestataire de services d'hébergement d'honorer ses obligations contractuelles, le prestataire de services d'hébergement n'applique pas de frais d'annulation.