

## RÈGLES APPLICABLES AUX OPÉRATEURS DE VOYAGES IMMATRICULÉS

### QUELLES FORMALITÉS ?

Vous êtes immatriculé au registre et à ce titre, **vous devez satisfaire à plusieurs obligations** :

#### **1/ Communiquer les attestations d'assurance RCP et de garantie financière en remplacement de celles arrivées à expiration**

Les attestations doivent être conformes aux modèles établis par Atout France : modèle d'attestation d'assurance RCP [ici](#) et modèle d'attestation de garantie financière [ici](#).

Toute nouvelle attestation ne pourra être considérée comme prise en compte qu'après sa validation par la commission d'immatriculation.

Lorsque ces documents sont établis en langue étrangère, ils doivent être traduits en français.

#### **2/ Informer de tout changement dans les données de votre dossier, accompagné, le cas échéant, des pièces demandées**

Toute modification ne pourra être considérée comme prise en compte qu'après la validation des données et, le cas échéant, des pièces demandées par la commission d'immatriculation.

Il est recommandé de joindre la copie des originaux des pièces demandées en format PDF. Lorsque

ces documents sont établis en langue étrangère, ils doivent être traduits en français.

#### **3/ Renouveler votre immatriculation tous les 3 ans**

### COMMENT PROCEDER AU RENOUELEMENT DE VOTRE IMMATICULATION ?

La procédure est entièrement dématérialisée : **l'ensemble des formalités indiquées ci-dessus doit donc impérativement se faire via votre Espace personnel**. Les transmissions par voie postale sont vivement déconseillées.

Votre Espace personnel vous permet de communiquer avec le secrétariat de la commission et de procéder à toutes les démarches.

Il vous permet de suivre en temps réel l'état de votre dossier et de visualiser les dates de début et de fin de validité de vos attestations d'assurance RCP et de garantie financière.

#### **Pour accéder à votre Espace personnel :**

- vous devez vous identifier (à gauche de la page [ici](#)) à l'aide de votre identifiant et de votre mot de passe communiqués lors de votre 1<sup>ère</sup> demande en ligne.
- si vous avez oublié votre mot de passe, veuillez cliquer sur « Mot de passe oublié » et indiquer l'adresse email qui nous a été transmise.

## COMMUNICATION ANNUELLE DE VOS ATTESTATIONS

### 1/ Attestation d'assurance RCP

Une fois connecté à votre Espace personnel, vous pouvez joindre votre attestation d'assurance RCP conforme et en cours de validité en cliquant sur "Consulter/Modifier votre assureur et/ou votre attestation d'assurance RCP".

Il vous sera demandé de vérifier la dénomination de votre assureur, de saisir le montant de l'étendue des garanties (pour vos activités d'opérateur de voyages et de séjours) ainsi que les dates de début et de fin de validité de votre attestation et de joindre celle-ci après avoir certifié que sa copie est conforme à l'original.

### 2/ Attestation de garantie financière

Une fois connecté à votre Espace personnel, vous pouvez joindre votre attestation de garantie financière conforme et en cours de validité en cliquant sur "Consulter/Modifier votre garant et/ou votre attestation de garantie financière".

Il vous sera demandé de vérifier la dénomination de votre garant, de saisir les dates de début et de fin de validité de votre attestation et de joindre celle-ci après avoir certifié que sa copie est conforme à l'original.

## MODIFICATIONS DES DONNÉES DE VOTRE DOSSIER

Changements de dénomination, d'adresse, de forme juridique, de représentants légaux ou statutaires, de garant, d'assureur, fermeture ou création d'établissements secondaires (points de vente ou succursales), adjonction d'associations ou d'organismes sans but lucratif, cessation d'activité, modification de statut juridique, etc. ...

**Vous êtes tenus d'informer la commission d'immatriculation de tout changement dans les éléments que vous aviez saisis lors de votre immatriculation.**

La modification doit être impérativement notifiée dans le mois qui la précède quand elle peut être anticipée ou sinon au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Attention : la commission d'immatriculation ne délivre pas de décisions modificatives. Les modifications validées provoquent la mise à jour de la fiche descriptive de l'opérateur. Sa date de mise à jour fait foi et tient lieu d'information à destination tant du public que des autres autorités compétentes.

### 1/ Vous devez nous informer de votre changement de statut juridique (changement de numéro SIREN)

Lorsque, par exemple, un opérateur est immatriculé en nom propre (personne physique) et qu'il souhaite exercer son activité en société (personne morale) ou inversement, il doit adresser une nouvelle demande, qui fera l'objet d'une nouvelle immatriculation (numéro distinct).

Avant de procéder à cette nouvelle demande d'immatriculation, vous devez informer de cette situation la commission d'immatriculation par courriel à [immatriculation@atout-france.fr](mailto:immatriculation@atout-france.fr) en nous précisant votre identité, votre adresse, votre numéro SIRET et votre numéro d'immatriculation.

Il est, par ailleurs, rappelé que **l'immatriculation (et donc son numéro) est accordée à une structure juridique bien définie** ; elle n'est ni transmissible, ni cessible. Elle est unique et ne peut jamais être donnée plus d'une fois.

Dans un tel cas (changement de structure), vous devez procéder à une demande d'immatriculation en tant que nouvel opérateur avec le numéro de SIREN propre à la nouvelle structure.

## **2/ Vous devez nous signaler la cessation de votre activité**

En cas de cessation d'activité (quel qu'en soit le motif) ou de radiation du registre du commerce et des sociétés, vous devez informer la commission d'immatriculation par courriel à [immatriculation@atout-france.fr](mailto:immatriculation@atout-france.fr) en nous précisant votre identité, votre adresse, votre numéro SIRET et  votre numéro d'immatriculation.

La commission d'immatriculation procédera à la radiation du registre après vérification, le cas échéant, des événements concernés.

## **3/ Vous devez nous informer du changement de votre garant ou de votre assureur**

Vous êtes tenus de justifier à tout moment d'une garantie financière et d'une assurance RCP en cours de validité. En cas de changement de garant et/ou d'assureur, vous devez nous notifier la nouvelle attestation de garantie financière et/ou d'assurance RCP avant la cessation de votre précédent contrat de garantie ou d'assurance.

Une fois connecté à votre Espace personnel, vous pouvez procéder à ce changement d'assureur ou de garant et joindre les attestations correspondantes en cliquant sur "Consulter/Modifier votre assureur et/ou votre attestation d'assurance RCP" ou sur "Consulter/Modifier votre garant et/ou votre attestation de garantie financière".

## **4/ Vous devez nous informer de la modification du ou des représentants de votre société/organisme**

Une fois connecté à votre Espace personnel, vous pouvez adresser votre demande de modification en cliquant sur "Consulter/Modifier les représentants de la personne morale".

Les modifications ne pourront être validées qu'à compter de la réception d'un justificatif de nomination (extrait K- bis, avis de situation au répertoire SIRENE, déclaration de modification en préfecture, PV de nomination, PV d'AG, etc. ).

## **5/ Vous devez nous informer des modifications portant sur vos établissements secondaires ou sur les associations/organismes sans but lucratif membres de votre Fédération/Union**

Une fois connecté à votre Espace personnel, en cliquant sur "Consulter/Modifier vos établissements secondaires", vous pouvez modifier/supprimer/créer un établissement secondaire si et seulement si cette modification a été préalablement enregistrée auprès du tribunal de commerce concerné (RCS).

Si vous êtes une union ou une fédération d'associations, vous pouvez modifier la liste de vos organismes affiliés en cliquant sur "Consulter/Modifier vos associations ou organismes sans but lucratif membres d'une union ou d'une fédération".

**Attention** : conformément aux règles prévues par le code du tourisme, pour toute extension d'une immatriculation à des établissements secondaires ou organismes affiliés, vous êtes tenus d'en informer votre assureur et votre garant, cette extension étant susceptible d'engendrer une augmentation importante de l'activité soumise à garantie et assurance.

## **6/ Vous devez nous informer de toute autre modification de vos données (dénomination, adresse, forme juridique, etc )**

Une fois connecté à votre Espace personnel, vous pouvez adresser vos demandes de modifications en cliquant sur "Consulter/Modifier vos informations générales".

Les modifications ne pourront être validées qu'à compter de la réception d'un justificatif (extrait K-Bis, avis de situation au répertoire SIRENE, déclaration de modification en préfecture, etc.....).

## RENOUVELLEMENT DE VOTRE IMMATRICULATION

Votre immatriculation est valable 3 ans.

**Le renouvellement est soumis aux mêmes conditions que l'immatriculation.**

Votre dossier doit être impérativement présenté à la réunion de la commission précédant la date de fin de validité de votre immatriculation (v. le calendrier de la commission sur le site).

Vous recevez 2 mois avant cette échéance une **relance** vous invitant à procéder à votre démarche de renouvellement sur votre Espace personnel.

Une rubrique "**Renouveler mon immatriculation**" est rendue accessible sur votre Espace personnel 2 mois avant la date de fin de validité de votre immatriculation.

Vous devez alors procéder à votre demande de renouvellement **au moins 30 jours avant cette date**, en joignant, le cas échéant, les 2 pièces suivantes :

- **L'attestation de garantie financière en cours de validité et conforme aux dispositions des articles R. 211-26 et suivants du code du tourisme**

Si vous avez déjà communiqué l'attestation de garantie financière, qu'elle est toujours en cours de validité à la date d'expiration de votre immatriculation et qu'elle a été acceptée par la commission d'immatriculation, vous n'avez pas besoin de la communiquer à nouveau.

- Modèle d'attestation de garantie financière [ici](#).

- **L'attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle en cours de validité conforme aux dispositions de l'article R. 211-40 du code du tourisme**

Si vous avez déjà communiqué une attestation d'assurance, qu'elle est toujours en cours de validité à la date d'expiration de votre immatriculation et qu'elle a été acceptée par la commission d'immatriculation, vous n'avez pas besoin de produire à nouveau ce document.

- Modèle d'attestation d'assurance RCP [ici](#).

- **Vous devez également vous acquitter du paiement de vos frais d'immatriculation (100 euros TTC)**

Vous pouvez procéder au paiement soit en ligne, soit par virement, soit par l'envoi d'un chèque à l'ordre de ATOUT FRANCE – RAGV.

A noter enfin qu'en cas de changement du représentant de la personne morale, vous devez déposer sur votre Espace personnel un justificatif de sa nomination (nouvel extrait Kbis, PV d'AG, etc. ....).

## LES CONDITIONS D'EXERCICE PARTICULIÈRES DE CERTAINS OPÉRATEURS DE VOYAGES

Une fois immatriculés au registre, certains opérateurs sont soumis pour exercer leur activité à un certain nombre de conditions et/ou limites :

- **les organismes locaux de tourisme** bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à l'activité d'opérateur de voyages, dès lors que cette activité permet de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

- **les associations et des organismes sans but lucratif** qui ne peuvent réaliser l'activité d'opérateur de voyages qu'en faveur de leurs membres.

## **LES OBLIGATIONS DE MENTION RÉSULTANT DE L'IMMATRICULATION AU REGISTRE**

Tout opérateur de voyages et de séjours immatriculé au registre doit mentionner le nom ou la dénomination et la forme juridique de l'entreprise ou de l'organisme, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et les documents contractuels.

Ces informations doivent aussi figurer sur leurs sites internet. Sur les documents non contractuels ou publicitaires doivent figurer le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'organisme et son numéro d'immatriculation.

Les associations ou les organismes sans but lucratif membres d'une union ou d'une fédération immatriculée au registre doivent faire figurer sur leurs documents, leur nom et adresse, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'immatriculation de la fédération ou de l'union à laquelle ils sont rattachés.

Ces informations doivent aussi figurer sur leurs sites internet. Les documents contractuels doivent préciser les noms et adresses du garant et de l'assureur de cette fédération ou de cette union.

## **MISE EN PLACE OBLIGATOIRE D'UN SYSTÈME DE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES**

La directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges impose aux professionnels de proposer à leurs clients consommateurs, en plus de leur service interne de gestion des réclamations, un mode de règlement amiable des litiges (médiateur), qui doit être indépendant, rapide et gratuit.

Ce dispositif doit être porté à l'attention des consommateurs via une clause à insérer dans les documents commerciaux (site internet-CGV-bons de commandes – lors de la procédure de réclamation) sous peine d'amende allant jusqu'à 15 000 € par manquement constaté.

La Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV) a pour but de permettre aux consommateurs et aux entreprises des secteurs du tourisme, du transport, de l'hébergement, des loisirs et du voyage de privilégier la résolution extrajudiciaire des litiges d'après-vente liés aux prestations commercialisées ou fournies par un de ses adhérents. Cette médiation est gratuite pour le consommateur.

Contact : Khalid EL WARDI – Secrétaire Général - [elwardi@mtv.travel](mailto:elwardi@mtv.travel) / 01.42.67.96.68 / [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## **AUTRES INFORMATIONS**

Vous souhaitez avoir des informations sur la procédure applicable, vous pouvez consulter le registre des opérateurs de voyages et de séjours <https://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr> ou nous contacter par mail à l'adresse suivante : [immatriculation@atout-france.fr](mailto:immatriculation@atout-france.fr)

Vous souhaitez avoir des renseignements sur votre situation ou solliciter une assistance technique liée à l'utilisation du site Internet, vous pouvez :

- Consulter votre compte mis à jour régulièrement ;
- Nous contacter par mail à l'adresse suivante : [immatriculation@atout-france.fr](mailto:immatriculation@atout-france.fr) en nous précisant votre identité, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre numéro d'immatriculation.

Pour ouvrir et visualiser les documents auxquels renvoie la présente note, vous pouvez [télécharger Adobe Reader \(gratuit\)](#).