



LE SMS
level...com*

*Association des vendeurs de voyages en ligne

Prix affichés et prix définitifs : gare aux écarts

Si l'affichage des prix est une obligation légale (article L113-3 du code de la consommation), c'est la somme totale en euros TTC qui doit être affichée (arrêté du 3 décembre 1987). Si un élément essentiel à la finalité du produit proposé est exclu, vous devez l'indiquer explicitement.

Ne peuvent être ajoutés à cette somme que les frais ou rémunérations correspondant à des prestations supplémentaires expressément réclamées par le consommateur et dont le coût a fait l'objet d'un accord préalable.

Une fois la vente conclue, les prix convenus ne peuvent être révisés, sauf si les conditions générales de vente en prévoient les modalités précises de calcul, pour tenir compte des variations :

- du coût des transports ;
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes ;
- des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Aucune majoration du prix ne peut intervenir dans les 30 jours précédents la date de départ.

Anne-Sophie Poggi,
avocat associée,
aspoggi@derriennic.com

Notre conseil :

Soyez proactifs dans le respect de vos obligations légales sans attendre d'être jugés par les consommateurs et sanctionnés par la DGCCRF.

Ebookers vise le podium du e-tourisme européen

Après une année 2009 morose, l'agence en ligne rattrape son retard grâce à ses outils technologiques et à une stratégie marketing dynamique.

Présent sur 12 marchés européens, ebookers a passé un très bon été, y compris en France. « Nous avons été agréablement surpris par les volumes de ventes cet été », explique Guillaume Cussac, directeur général d'ebookers pour les marchés du Royaume-Uni, de la France et de l'Irlande. « Nos ventes se sont maintenues cet été, ce qui nous permet de continuer d'afficher une croissance annuelle supérieure à celle du marché », poursuit-il, en prenant comme référence les chiffres de la Fevad du premier trimestre, +25% par rapport à 2009. +80% pour les packages dynamiques, +86% pour les hôtels secs, +38% pour les vols, les croissances affichées pour juillet et août comparées à la même période l'an dernier sont florissantes et « la rentabilité est aussi au rendez-vous ». Même



« Suite à « une nécessaire période de rodage », les investissements technologiques réalisés en 2009 commencent à porter leurs fruits.

si 2009 ne restera pas dans les annales, du fait d'un marché en crise mais aussi d'un passage à vide d'ebookers sur le marché. Les investissements technologiques réalisés en 2009 commencent donc à porter leurs fruits, « après une nécessaire période de rodage ». La migration de la plate-forme technologique a permis « d'améliorer le taux de conversion, d'apporter plus de

développement des packages dynamiques a aussi fait ses preuves. Illustration avec une opération commerciale sur l'Italie, organisée en haute saison et qui a permis d'afficher des taux de croissance de 230% sur Rome, en city break. « L'effet est immédiat et le client en profite pour réserver un hôtel plus haut de gamme », commente Guillaume Cussac. **Bruno Gomes**

L'État fait la chasse aux pratiques douteuses sur Internet

Cet été, les « vacances pas chères » étaient dans le collimateur du gouvernement, qui prône la tolérance zéro.

« Très souvent l'affichage ne reflète pas la réalité », tel est le constat fait par Hervé Novelli, le secrétaire d'État au Tourisme et à la Consommation, lors de la présentation du bilan de l'opération interministérielle « Vacances », pilotée par la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Cet été, les offres les plus attractives proposées sur Internet ont fait l'objet d'une surveillance particulière. Le centre de surveillance du commerce électronique de la DGC-

CRF a contrôlé 429 sites. « Le bilan montre que les offres de « vacances pas chères » donnent lieu à de nombreuses anomalies. Les manquements concernent en particulier les offres à prix attractifs qui s'avèrent très difficiles à trouver sur le site, voire inexistantes », souligne la DGCCRF, qui a procédé à 79 rappels à la réglementation et dressé 8 procès-verbaux et 11 mesures administratives. Les compagnies aériennes low cost étaient elles aussi sous surveillance. Les sites de 12 d'entre elles ont fait l'objet

d'un contrôle. Une seule – dont le nom n'a pas été communiqué – a fait l'objet d'un procès-verbal pour pratique commerciale trompeuse, avec des prix proposés qui ne correspondaient jamais à ceux de la page d'accueil. « L'État ne tolérera pas la poursuite des pratiques trompeuses », a déclaré Hervé Novelli, donnant pour directive d'appliquer « une politique de tolérance zéro face aux pratiques abusives ». Des opérations similaires seront à nouveau menées par la DGCCRF pour les vacances de la Toussaint et de Noël. **Philippe Charollois**