



## **Projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation.**

I.	Exposé des motifs	p. 2
II.	Texte du projet de règlement grand-ducal	p. 3
III.	Commentaire des articles	p. 9
IV.	Tableau de correspondance	p. 9
V.	Fiche financière	p. 9
VI.	Texte coordonné	p. 10



## Exposé des motifs

L'article L. 432-5, point 1) du Code de la consommation dans sa teneur suite à l'adoption de la loi du 17 février 2016 portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation (doc. parl. n° 6769) stipule que les personnes physiques actives dans le domaine du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation devront suivre une formation spécifique en ce domaine, à moins de disposer d'une expérience professionnelle en la matière d'au moins deux ans ou d'une formation équivalente. Le présent règlement grand-ducal est pris en application de l'article L. 432-5, point 1). La loi précitée transpose la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (la «Directive») et s'inscrit dans le cadre d'une meilleure protection du consommateur. L'article L. 432-5, point 1) du Code vise la formation spécifique à suivre par les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et stipule que le programme de la formation sera fixé par règlement grand-ducal. Le but de la formation est de remplir les critères de compétence professionnelle exigés de ces personnes, tels que stipulés dans la Directive et transposés par la loi précitée.

Le règlement grand-ducal est encore pris dans le souci d'assurer la cohérence entre le texte de l'article R. 224-4 avec celui de l'article L. 224-21, paragraphe 2 de la partie législative du Code dans sa teneur suite à la nouvelle loi. En effet ce dernier, dans sa nouvelle teneur, impose aux intermédiaires de crédit d'indiquer lors de leur inscription sur une liste tenue par le ministère de l'Économie l'identité d'autres intermédiaires de crédit avec lesquels ils travaillent, le cas échéant. Cette exigence n'était pas posée auparavant. Le texte de l'article R. 224-4 y relatif et le formulaire à utiliser pour l'inscription, faisant partie du même article R. 224-4, doivent en conséquence également être adaptés.



## I. Texte du projet de règlement grand-ducal

Nous HENRI, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau;

Vu le Code de la consommation;

Vu la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE;

Vu les avis de la Chambre de commerce, de la Chambre des métiers, de la Chambre des salariés, de la Chambre des fonctionnaires et employés publics et de l'Union luxembourgeoise des consommateurs;

Vu la fiche financière;

Notre Conseil d'État entendu;

Sur le rapport de Notre Ministre de l'Économie et de Notre Ministre des Finances et après délibération du Gouvernement en conseil;

### Arrêtons:

**Art. 1<sup>er</sup>.** La partie réglementaire du Code de la consommation est modifiée comme suit:

1° Après la section VII il est inséré une nouvelle section VIII qui prend la teneur suivante:

#### « Section VIII. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

**Art. R. 411-1.** La formation spécifique en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation prévue à l'article L. 432-5, point 1) du Code de la consommation comprend au moins 20 heures réparties sur un programme théorique et un programme pratique.

Le programme théorique comprend les éléments suivants:

1. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation: définition;
2. Le paysage du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Luxembourg;
3. Rôle du futur Service national du médiateur de la consommation ;
4. Relations avec la médiation civile et commerciale réglée par le Nouveau Code de procédure civile ;
5. Entité qualifiée/Critères à respecter par une entité pour être notifiée à la Commission européenne;



6. Règlement en ligne des litiges de consommation ;
7. Rôle du Centre Européen des consommateurs ;
8. Les techniques de la médiation et de la conciliation comme outils pour le règlement de conflits.

Le programme pratique se fait sous forme de cas pratiques/jeux de rôle.»

2° L'article R. 224-4, paragraphe 1<sup>er</sup> se lit comme suit :

« Conformément à l'article L. 224-21, paragraphe 2 du Code de la consommation, tout intermédiaire de crédit établi au Luxembourg doit

- se faire inscrire sur une liste auprès du Ministre ayant l'Economie dans ses attributions en ayant recours au formulaire ci-après. Celui-ci doit être envoyé dûment complété et signé et accompagné en annexe d'une copie des documents pertinents (pour les sociétés, les statuts ou carte d'identité pour les personnes physiques, autorisation d'établissement, convention avec le prêteur);
- y indiquer outre les informations le concernant, l'identité du prêteur pour le compte duquel il agit ou avec lequel il collabore ainsi que l'adresse géographique de celui-ci. Il indique également, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit avec lequel il travaille.

3° Le formulaire relatif aux intermédiaires de crédit figurant à l'article R. 224-4 prend la teneur suivante :

«

Formulaire relatif aux intermédiaires de crédit

**Nom et adresse/siège social de l'INTERMEDIAIRE DE CREDIT:**

Dénomination d'entreprise:	
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:	
Siège social:	
Adresse:	Rue: N°: Code postal: Localité:



Numéro de tél. de l'entreprise:	
Adresse e-mail de l'entreprise:	
Adresse URL/Internet de l'entreprise :	

**L'intermédiaire de crédit est une:**

Personne morale: <input type="checkbox"/> *	Personne physique: <input type="checkbox"/> *
---	---

Dénomination sociale:	Nom commercial (le cas échéant):
-----------------------	----------------------------------

**Numéro de l'autorisation d'établissement:**

--

**Numéro du registre de commerce:**

--

**Exercice de l'activité d'intermédiation de crédit:**

à titre principal <input type="checkbox"/> *
à titre accessoire <input type="checkbox"/> *



**Personne responsable des renseignements fournis/à fournir:**

Nom, Prénom:
Titre/Fonction:
N° de tél.:
Adresse E-mail:

**Nom et adresse/siège social du PRETEUR/des PRETEURS avec lequel/lesquels l'intermédiaire de crédit collabore:**

Dénomination d'entreprise:	
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:	
Siège social:	
Adresse:	Rue: N°: Code postal: Localité:
Numéro de tél. de l'entreprise:	
Adresse e-mail de l'entreprise:	
Adresse URL/Internet de l'entreprise:	

**Nom et adresse/siège social de l'INTERMEDIAIRE DE CREDIT/des INTERMEDIAIRES DE CREDIT avec lequel/lesquels l'intermédiaire de crédit collabore:**



Dénomination d'entreprise:	
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:	
Siège social:	
Adresse:	Rue: N°: Code postal: Localité:
Numéro de tél. de l'entreprise:	
Adresse e-mail de l'entreprise:	
Adresse URL/Internet de l'entreprise:	

**Déclaration :**

L'intermédiaire de crédit déclare que les informations fournies dans le cadre du présent dossier sont exactes et complètes.

**Signature(s) de la ou des personnes ayant qualité à engager l'intermédiaire de crédit :**

Nom, Prénom	Titre/Fonction	Signature	Date



--	--	--	--

Le présent formulaire dûment rempli est à envoyer

- soit par courrier au:

Ministère de l'Économie  
Direction du marché intérieur et de la consommation  
19-21, boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg

- soit par email à:

-  
[consommateurs@eco.etat.lu](mailto:consommateurs@eco.etat.lu)

\* Marquer d'une croix ce qui convient »

**Art. 2.** Notre Ministre de l'Économie et Notre Ministre des Finances sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Mémorial.





## II. Commentaire des articles

### **Ad art. 1., point 1°**

L'article 1 introduit à la partie réglementaire du Code de la consommation une nouvelle section en exécution de l'article L. 432-5, point 1) du Code. L'article R. 411-1 détermine les détails de la formation spécifique à suivre par les personnes physiques en charge de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Les auteurs du projet de règlement grand-ducal se sont partiellement inspirés du programme de formation prévu pour la médiation civile et commerciale par le règlement grand-ducal du 25 juin 2012 fixant la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial, le programme spécifique en médiation et la tenue d'une réunion d'information gratuite. Le présent règlement grand-ducal s'en départ néanmoins sur un point important: la formation est moins exigeante que celle prévue par le règlement en matière de médiation civile et commerciale. La formation exigée en matière civile et commerciale est à la base d'un agrément à accorder par le ministre de la Justice, requis en la matière (du moins en matière de médiation judiciaire), alors que le règlement extrajudiciaire en matière de litiges de consommation n'exige pas d'agrément ministériel.

### **Ad art. 1, points 2° et 3°**

L'ajustement de l'article R. 224-4, paragraphe 1<sup>er</sup> est devenu nécessaire suite à l'ajout à l'article L. 224-21, point 1° du Code de la consommation, de l'obligation pour les intermédiaires de crédit d'indiquer lors de leur inscription, sur le formulaire y prévu, non seulement le prêteur avec lequel ils travaillent, mais également, le cas échéant, un autre intermédiaire de crédit. Le formulaire à remplir obligatoirement par les intermédiaires de crédit doit par conséquent également être complété.

## III. Tableau de correspondance

Directive 2013/11/UE	Projet de règlement grand-ducal
Article 6, paragraphe 1, point 1)	Article R. 411-1

## IV. Fiche financière

(Art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Budget estimatif pour la formation en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

se basant sur l'information reçue par le Ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative sur les frais usuels pour les formations organisées par l'INAP:

1 séminaire de formation	5.200,- EUR par an
--------------------------	--------------------



## VIII. Texte coordonné de la partie réglementaire du Code de la consommation

### « Section I : Indication des prix

**Art. R. 112-1.** Les montants de la taxe à percevoir pour l'avertissement taxé prévu à l'article L. 112-9 du Code de la consommation sont fixés à 145 et 250 euros selon la gravité de l'infraction constatée. Le catalogue groupant les contraventions et déterminant les montants de la taxe à percevoir pour les différentes contraventions est annexé à la présente partie réglementaire et en fait partie intégrante.

**Art. R. 112-2.** Lorsque le montant de l'avertissement taxé ne peut être perçu sur le lieu même de l'infraction, le contrevenant s'en acquittera dans le délai imparti soit dans le bureau de la police grand-ducale, soit par paiement de la taxe sur un compte chèque postal ou bancaire spécialement ouvert à cet effet au nom de la police grand-ducale.

**Art. R. 112-3.** Sans préjudice des dispositions spéciales de l'article R. 112-4 applicables en cas de règlement par paiement sur un compte chèque postal ou bancaire, la convocation est donnée d'après une formule spéciale composée d'un reçu, d'une copie et d'une souche.

A cet effet est utilisée la formule spéciale de convocation dont question à l'article 2, paragraphe 2 du règlement grand-ducal modifié du 26 août 1993 relatif aux avertissements taxés, aux consignations pour contrevenants non résidents ainsi qu'aux mesures d'exécution de la législation en matière de mise en fourrière des véhicules et en matière de permis à points, et figurant à l'annexe II – 2 dudit règlement pour les convocations données par les fonctionnaires relevant de la police grand-ducale.

Le fonctionnaire verbalisant supprime les mentions qui ne conviennent pas.

Les formules, dûment numérotées, sont reliées en carnets de 15 exemplaires.

Toutes les taxes perçues par les fonctionnaires de la police grand-ducale habilités à cet effet suivant l'article L. 112-9, paragraphe 2 du Code de la consommation sont transmises sans retard au compte chèque postal ou bancaire déterminé de l'Administration de l'enregistrement et des domaines à Luxembourg.

Les frais de versement, de virement ou d'encaissement éventuels sont à charge du contrevenant, lorsque la taxe est réglée par versement ou virement bancaire.

**Art. R. 112-4.** (1) Le reçu est immédiatement remis au contrevenant contre paiement de la somme due en vertu du catalogue des avertissements taxés.

(2) La copie est remise au directeur général de la police grand-ducale.

(3) L'information au procureur d'Etat des avertissements taxés donnés se fait moyennant l'établissement par le directeur général de la police grand-ducale de relevés mensuels.

(4) La souche reste dans le carnet de formules. Du moment que le carnet est épuisé il est renvoyé avec toutes les souches et les quittances par les fonctionnaires de la police grand-



ducale habilités à cet effet suivant l'article L. 112-9, paragraphe 2 du Code de la consommation au directeur général de la police grand-ducale.

Si une ou plusieurs formules n'ont pas abouti à l'établissement d'un avertissement taxé, elles doivent être renvoyées en entier et porter une mention afférente.

En cas de versement ou de virement de la taxe à un des comptes chèques postaux ou bancaires prévus à l'article L. 112-9, paragraphe 3 du Code de la consommation, le titre de virement ou de versement fait fonction de souche.

Art. R. 112-5. Chaque fonctionnaire de la police grand-ducale habilité à cet effet suivant l'article L. 112-9, paragraphe 2 du Code de la consommation doit tenir un registre spécial indiquant les formules mises à sa disposition, les avertissements taxés donnés et les formules annulées.

Le directeur général de la police grand-ducale établit au début de chaque mois, en triple exemplaire, un bordereau récapitulatif portant sur les perceptions du mois précédent. Un exemplaire de ce bordereau est transmis à l'Administration de l'enregistrement et des domaines. Un autre exemplaire sert de relevé d'information au procureur d'Etat dans les conditions de l'article R. 112-4, paragraphe 3.

Le directeur général de la police grand-ducale établit au 31 décembre de chaque année un inventaire des opérations de l'année écoulée. Un exemplaire de cet inventaire est adressé à l'Administration de l'enregistrement et des domaines avec les formules annulées. Un autre exemplaire est transmis au procureur d'Etat. »

## Section II: Pratiques commerciales déloyales

**Art. R. 121-1.** En complément aux informations prévues à l'article L. 122-3, paragraphe 5 du Code de la consommation, sont également réputées substantielles les informations précisées dans les dispositions suivantes relatives aux communications commerciales:

- 1) les articles L. 112-7, L. 113-1, L. 222-3, L. 222-4, L. 222-6, L. 222-14, L. 222-15, L. 222-16, L. 223-4, L. 224-6, L. 224-7, L. 224-8, L. 225-9 et L. 225-10 du Code de la consommation;
- 2) les dispositions du chapitre 3 du règlement grand-ducal modifié du 15 décembre 1992 relatif à la mise sur le marché des médicaments portant transposition des articles 86 à 100 de la directive modifiée 2001/83/CE du Parlement européen et du Conseil du 6 novembre 2001 instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain ;
- 3) l'article 5 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
- 4) l'article 110 de la loi modifiée du 20 décembre 2002 concernant les organismes de placement collectif;
- 5) les articles 108 et 108-1 de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances;
- 6) les articles 9 paragraphe 3, 10, 17, 62-2 et 62-6 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance;
- 7) l'article 37-3 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier;



- 8) les articles 31 à 39 et 45 à 50 du règlement grand-ducal du 13 juillet 2007 relatif aux exigences organisationnelles et aux règles de conduite dans le secteur financier et portant transposition de la directive 2006/73/CE de la Commission du 10 août 2006 portant mesures d'exécution de la directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement et la définition de certains termes aux fins de ladite directive;
- 9) les articles 8 et 10 de la loi du 10 juillet 2005 relative aux prospectus pour valeurs immobilières;
- 10) les chapitres II et III du règlement (CE) no. 809/2004 de la Commission du 29 avril 2004 mettant en œuvre la directive 2003/71/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne certaines informations contenues dans les prospectus, la structure des prospectus, l'inclusion d'informations par référence, la publication des prospectus et la diffusion des communications à caractère promotionnel, tel que modifié.

### Section III : Contrats à distance et hors établissement

**Art. R. 222-1.** Les informations standardisées sur la rétractation dans les contrats à distance et hors établissement mentionnées à l'article L. 222-3, paragraphe 4 et à l'article L. 222-6, paragraphe 4 du Code de la consommation correspondent aux informations suivantes :

#### A. Informations standardisées sur la rétractation

##### Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour <sup>1</sup>.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier <sup>2</sup> votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. <sup>3</sup>

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

##### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans



retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. <sup>4</sup>

<sup>5</sup>

<sup>6</sup>

Instructions à suivre pour remplir les informations

<sup>1</sup>. Insérez l'un des passages suivants entre guillemets:

- a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel: «de la conclusion du contrat.»;
- b) s'il s'agit d'un contrat de vente: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.»;
- c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.»;
- d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.»;
- e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.»;

<sup>2</sup>. Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

<sup>3</sup>. Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous



enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).»

4. S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant: «Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.»

5. Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat:

a) insérez:

- «Nous récupérerons le bien»; ou
- «Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.»

b) insérez:

- «Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.»;
- «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.»;
- Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant].»; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.  
Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant].»; ou
- Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat:  
«Nous récupérerons le bien à nos propres frais.» et

c) insérez: «Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.»



6. Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant: «Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.»

**Art. R. 222-2.** Le formulaire de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement mentionné à l'article L. 222-9, paragraphe 5, du Code de la consommation correspond au formulaire suivant :

### B. Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:
- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous
- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

### Section IV: Contrats d'utilisation de biens à temps partagé

**Art. R. 223-1.** Le formulaire standard d'information sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé mentionné à l'article L. 223-4, paragraphe 1, lettre a) du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie 1:



Identité, lieu de résidence et statut juridique du/des professionnel(s) qui sera/seront partie(s) au contrat:

Brève description du produit (par exemple, description du bien immobilier):

Nature et contenu précis du/des droit(s):

Indication précise de la période pendant laquelle le droit objet du contrat peut être exercé et, le cas échéant, durée du régime mis en place:

Date à partir de laquelle le consommateur peut exercer le droit objet du contrat:

Si le contrat concerne un bien spécifique en construction, date à laquelle le logement et les services/installations seront achevés/disponibles:

Prix à payer par le consommateur pour l'acquisition du/des droit(s):

Aperçu des frais obligatoires supplémentaires imposés en vertu du contrat; type de frais et indication des montants (par exemple, cotisations annuelles, autres frais récurrents, taxes spéciales, impôts locaux):

Résumé des services essentiels mis à la disposition du consommateur (par exemple, électricité, eau, entretien, enlèvement des ordures) et une indication du montant que doit payer le consommateur pour ceux-ci:

Résumé des installations mises à la disposition du consommateur (par exemple, piscine, sauna):

Ces installations sont-elles incluses dans les frais indiqués ci-dessus?

Dans la négative, préciser ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas:

Est-il possible de participer à un système d'échange?

Dans l'affirmative, indiquer le nom du système d'échange:





Indication des coûts de participation/d'échange:

Le professionnel a-t-il signé un/des codes(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

## Partie 2:

Informations générales:

- Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant ou de la réception de ces contrats si celle-ci a lieu ultérieurement.
- Durant cette période de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réserve d'argent sur des comptes, la reconnaissance explicite de dettes, et s'applique non seulement au paiement au professionnel, mais également aux tiers.
- Le consommateur ne sera pas exposé à d'autres frais ou obligations que ceux spécifiés dans le contrat.
- Conformément au droit international privé, le contrat peut être régi par une loi autre que celle de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel et d'éventuels litiges peuvent être portés devant d'autres juridictions que celles de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel.

Signature du consommateur:

## Partie 3:

Informations complémentaires auxquelles le consommateur a droit et endroit précis où



elles peuvent être obtenues (par exemple, dans quelle section d'une brochure générale), si elles ne sont pas fournies ci-dessous:

### 1) INFORMATIONS RELATIVES AUX DROITS ACQUIS

- conditions d'exercice du droit objet du contrat sur le territoire de l'État membre ou des États membres où sont situés le ou les biens concernés; indiquer si ces conditions ont été remplies ou, dans le cas contraire, préciser quelles sont les conditions qui doivent encore l'être,
- lorsque le contrat prévoit des droits d'occupation d'un hébergement à sélectionner parmi un ensemble d'hébergements, des informations sur toute restriction de la faculté du consommateur d'occuper tout hébergement de l'ensemble à un quelconque moment;

### 2) INFORMATIONS RELATIVES AUX BIENS

- lorsque le contrat concerne un bien immobilier spécifique, description exacte et détaillée de ce bien et de sa situation; lorsque le contrat porte sur plusieurs biens (lieux de villégiature multiples), description appropriée de ces biens et de leur situation; lorsque le contrat concerne un hébergement autre qu'un bien immobilier, description appropriée de l'hébergement et de ses équipements,
- services (par exemple, électricité, eau, entretien, enlèvement des ordures) auxquels le consommateur a ou aura accès, et conditions de cet accès,
- le cas échéant, installations communes, telles que piscine, sauna, etc., auxquelles le consommateur a ou aura éventuellement accès et conditions de cet accès;

### 3) EXIGENCES ADDITIONNELLES POUR LES LOGEMENTS EN CONSTRUCTION (le cas échéant)

- état d'achèvement du logement et des services rendant le bien pleinement opérationnel (raccordement au gaz, à l'électricité, à l'eau et au téléphone) et toute installation à laquelle le consommateur aura accès,
- délai d'achèvement du logement et des services rendant le bien pleinement opérationnel (raccordement au gaz, à l'électricité, à l'eau et au téléphone) et estimation raisonnable du délai d'achèvement de toute installation à laquelle le consommateur aura accès,



- numéro du permis de construire et nom(s) et adresse(s) complète(s) de l'autorité ou des autorités compétentes en la matière,
- garanties relatives au bon achèvement du logement ou au remboursement de tout paiement effectué en cas de non-achèvement du bien et, le cas échéant, modalités d'application de ces garanties;

#### 4) INFORMATIONS SUR LES COÛTS

- description exacte et appropriée de l'ensemble des coûts associés au contrat d'utilisation de biens à temps partagé; manière dont ces frais seront imputés au consommateur, modalités et délais à respecter pour l'augmentation de ces coûts; méthode de calcul du montant des charges liées à l'occupation du bien immobilier, des charges légales obligatoires (par exemple, les taxes et les redevances) ainsi que des frais généraux administratifs (par exemple, gestion, entretien et réparations),
- le cas échéant, informations concernant l'existence de charges, d'hypothèques, de servitudes ou de tout autre privilège grevant le droit de propriété de l'hébergement;

#### 5) INFORMATIONS RELATIVES À LA RÉSILIATION DU CONTRAT

- le cas échéant, informations sur les modalités de résiliation des contrats accessoires et sur les conséquences d'une telle résiliation,
- conditions de résiliation du contrat, conséquences de la résiliation et informations relatives aux frais éventuels pouvant résulter de cette résiliation, dont le consommateur serait redevable;

#### 6) INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- informations sur les modalités suivant lesquelles sont organisés l'entretien et les réparations du bien immobilier ainsi que son administration et sa gestion; il convient également de préciser si le consommateur peut influencer les décisions à cet égard et y prendre part, et selon quelles modalités,
- informations sur la possibilité ou non de participer à un système de revente du droit objet du contrat, informations concernant ce système et indication des



frais liés à la revente par l'intermédiaire de ce système,

- indication de la ou des langues qui pourront être utilisées pour les communications avec le professionnel en rapport avec le contrat, par exemple, concernant les décisions de gestion, l'augmentation des coûts et le traitement des questions et des plaintes,
- le cas échéant, possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

**Art. R. 223-2.** Le formulaire standard d'information sur les contrats de produits de vacances à long terme mentionné à l'article L. 223-4, paragraphe 1, lettre b) du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie 1:

Identité, lieu de résidence et statut juridique du/des professionnel(s) qui sera/seront partie(s) au contrat:

Brève description du produit:

Nature et contenu précis du/des droit(s):

Indication précise de la période pendant laquelle le droit objet du contrat peut être exercé et, le cas échéant, durée du régime mis en place:

Date à partir de laquelle le consommateur peut exercer le droit objet du contrat:

Prix à payer par le consommateur pour l'acquisition du/des droit(s), y compris tout frais récurrent que le consommateur pourrait encourir du fait de son droit d'accès à l'hébergement, au transport et à tout autre produit ou service connexe comme indiqué:

Calendrier de paiement échelonné de ce prix fixant des annuités d'un montant égal à



payer durant toute la durée du contrat et dates auxquelles elles doivent être payées:

Après la première année, le montant des paiements ultérieurs peut être ajusté afin de faire en sorte que la valeur réelle des versements échelonnés soit maintenue, par exemple pour tenir compte de l'inflation.

Aperçu des frais obligatoires supplémentaires imposés en vertu du contrat; type de frais et indication des montants (par exemple, cotisations annuelles):

Résumé des services essentiels mis à la disposition du consommateur (par exemple, séjours à l'hôtel et vols à prix réduits):

Sont-ils inclus dans les frais indiqués ci-dessus?

Dans la négative, préciser ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas (par exemple, un séjour de 3 nuits inclus dans les cotisations annuelles; tout autre hébergement doit être payé séparément):

Le professionnel a-t-il signé un/des codes(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

## Partie 2:

Informations générales:

- Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant ou de la réception de ces contrats si celle-ci a lieu ultérieurement.
- Durant cette période de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation



d'argent sur des comptes, la reconnaissance explicite de dettes, et s'applique non seulement au paiement au professionnel, mais également aux tiers.

- Le consommateur a le droit de mettre fin au contrat sans encourir de sanction en donnant un préavis au professionnel dans les 14 jours calendrier qui suivent la réception de la demande de paiement pour chaque annuité.
- Le consommateur ne sera pas exposé à d'autres frais ou obligations que ceux spécifiés dans le contrat.
- Conformément au droit international privé, le contrat peut être régi par une loi autre que celle de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel et d'éventuels litiges peuvent être portés devant d'autres juridictions que celles de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel.

Signature du consommateur:

### Partie 3:

Informations complémentaires auxquelles le consommateur a droit et endroit précis où elles peuvent être obtenues (par exemple, dans quelle section d'une brochure générale), si elles ne sont pas fournies ci-dessous:

#### 1) INFORMATIONS RELATIVES AUX DROITS ACQUIS

- description appropriée et correcte des réductions offertes pour toutes réservations futures, illustrée par un ensemble d'exemples d'offres récentes,
- informations sur les restrictions de la faculté du consommateur de faire usage de ces droits, telles que disponibilité ou offres limitées proposées selon le principe du «premier arrivé, premier servi» ou réductions et promotions spéciales assorties d'un délai;

#### 2) INFORMATIONS SUR LA RÉSILIATION DU CONTRAT

- le cas échéant, informations sur les modalités de résiliation des contrats accessoires et sur les conséquences d'une telle résiliation,



- conditions de résiliation du contrat, conséquences de la résiliation et informations relatives aux frais éventuels pouvant résulter de cette résiliation, dont le consommateur serait redevable;

### 3) INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- indication de la ou des langues qui pourront être utilisées pour les communications avec le professionnel en rapport avec le contrat, par exemple, en ce qui concerne le traitement des questions et des plaintes,
  
- le cas échéant, possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

**Art. R. 223-3.** Le formulaire standard d'information sur les contrats de revente mentionné à l'article L. 223-4, paragraphe 1, lettre c) du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie 1:

Identité, lieu de résidence et statut juridique du/des professionnel(s) qui sera/seront partie(s) au contrat:

Brève description des services (par exemple, marketing):

Durée du contrat:

Prix à payer par le consommateur pour bénéficier des services:

Aperçu des frais obligatoires supplémentaires imposés en vertu du contrat; type de frais et



indication des montants (par exemple, taxes locales, frais de notaire, frais de publicité):

Le professionnel a-t-il signé un/des codes(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

## Partie 2:

### Informations générales:

- Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant ou de la réception de ces contrats si celle-ci a lieu ultérieurement.
- Tout paiement d'avances par le consommateur est interdit jusqu'à ce que la vente ait effectivement eu lieu ou jusqu'à ce qu'il soit mis fin au contrat de revente par d'autres voies. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, la reconnaissance explicite de dettes, et s'applique non seulement au paiement au professionnel, mais également aux tiers.
- Le consommateur ne sera pas exposé à d'autres frais ou obligations que ceux spécifiés dans le contrat.
- Conformément au droit international privé, le contrat peut être régi par une loi autre que celle de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel et d'éventuels litiges peuvent être portés devant d'autres juridictions que celles de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel.

Signature du consommateur:

## Partie 3:

Informations complémentaires auxquelles le consommateur a droit et endroit précis où elles peuvent être obtenues (par exemple, dans quelle section d'une brochure





générale), si elles ne sont pas fournies ci-dessous:

- conditions de résiliation du contrat, conséquences de la résiliation et informations relatives aux frais éventuels pouvant résulter de cette résiliation, dont le consommateur serait redevable;
- indication de la ou des langues qui pourront être utilisées pour les communications avec le professionnel en rapport avec le contrat, par exemple, en ce qui concerne le traitement des questions et des plaintes,
- le cas échéant, possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

**Art. R. 223-4.** Le formulaire standard d'information sur les contrats d'échange mentionné à l'article L. 223-4, paragraphe 1, lettre d) du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie 1:

Identité, lieu de résidence et statut juridique du/des professionnel(s) qui sera/seront partie(s) au contrat:

Brève description du produit:

Nature et contenu précis du/des droit(s):

Indication précise de la période pendant laquelle le droit objet du contrat peut être exercé et, le cas échéant, durée du régime mis en place:

Date à partir de laquelle le consommateur peut exercer le droit objet du contrat:

Prix à payer par le consommateur pour les frais d'adhésion au système d'échange:



Aperçu des frais obligatoires supplémentaires imposés en vertu du contrat; type de frais et indication des montants (par exemple, frais de renouvellement, autres frais récurrents, taxes spéciales, impôts locaux):

Résumé des services essentiels mis à la disposition du consommateur:

Sont-ils inclus dans les frais indiqués ci-dessus?

Dans la négative, préciser ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas (type de frais et indications des montants; par exemple, estimation du prix à payer pour les opérations individuelles d'échange, y compris tout frais supplémentaire).

Le professionnel a-t-il signé un/des codes(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

## Partie 2:

### Informations générales:

- Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant ou de la réception de ces contrats si celle-ci a lieu ultérieurement. Dans le cas où le contrat d'échange est proposé avec et en même temps que le contrat d'utilisation de biens à temps partagé, un seul délai de rétractation s'applique aux deux contrats.
- Durant cette période de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, la reconnaissance explicite de dettes, et s'applique non seulement au paiement au professionnel, mais également aux tiers.
- Le consommateur ne sera pas exposé à d'autres frais ou obligations que ceux spécifiés dans le contrat.
- Conformément au droit international privé, le contrat peut être régi par une loi autre que celle de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence



ou son domicile habituel et d'éventuels litiges peuvent être portés devant d'autres juridictions que celles de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel.

Signature du consommateur:

### Partie 3:

Informations complémentaires auxquelles le consommateur a droit et adresse précise à laquelle elles peuvent être obtenues (par exemple, dans quelle section d'une brochure générale), si elles ne sont pas fournies ci-dessous:

#### 1) INFORMATIONS RELATIVES AUX DROITS ACQUIS

- explication du fonctionnement du système d'échange; possibilités et modalités d'échange; indication de la valeur attribuée au temps partagé du consommateur dans le système d'échange et exemples de possibilités concrètes d'échange,
- indication du nombre de lieux de séjour disponibles et de participants au système d'échange, y compris toute limitation concernant la disponibilité de l'hébergement choisi par le consommateur, par exemple, en raison de périodes de pointe, l'éventuelle nécessité de réserver longtemps à l'avance, et toute restriction de choix découlant des droits d'utilisation partagée déposés par le consommateur dans le système d'échange;

#### 2) INFORMATIONS RELATIVES AUX BIENS

- description brève et appropriée des biens et de leur situation; lorsque le contrat concerne un hébergement autre qu'un bien immobilier, description appropriée de l'hébergement et des installations; endroit où le consommateur peut obtenir des informations supplémentaires;

#### 3) INFORMATIONS SUR LES COÛTS

- informations sur l'obligation du professionnel de fournir des détails avant qu'un échange ne soit organisé, en ce qui concerne chaque échange proposé, sur tous frais supplémentaires éventuels dont le consommateur est tenu dans le cadre de l'échange;

#### 4) INFORMATIONS SUR LA RÉSILIATION DU CONTRAT



- le cas échéant, informations sur les modalités de résiliation des contrats accessoires et sur les conséquences d'une telle résiliation,
- conditions de résiliation du contrat, conséquences de la résiliation et informations relatives aux frais éventuels pouvant résulter de cette résiliation, dont le consommateur serait redevable;

#### 5) INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- indication de la ou des langues qui pourront être utilisées pour les communications avec le professionnel en rapport avec le contrat, par exemple en ce qui concerne le traitement des questions et des plaintes,
- le cas échéant, possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

**Art. R. 223-5.** Le formulaire standard de rétractation distinct pour faciliter de droit de rétractation mentionné à l'article L. 223-5, paragraphe 4 du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

#### Droit de rétractation

Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours calendrier.

Le droit de rétractation court à compter du ..... (à remplir par le professionnel avant la transmission du formulaire au consommateur).

Si le consommateur ne reçoit pas ce formulaire, la période de rétractation court à compter du moment où le consommateur reçoit les informations complètes, mais



expire dans tous les cas après un an et quatorze jours calendrier.

Si le consommateur ne reçoit pas toutes les informations requises, la période de rétractation court à compter du moment où le consommateur reçoit les informations complètes, mais expire dans tous les cas après trois mois et quatorze jours calendrier.

Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur notifie sa décision de se rétracter au professionnel au nom et à l'adresse indiqués ci-dessous en utilisant un «support durable» (par exemple, lettre écrite envoyée par la poste, courrier électronique). Le consommateur peut, s'il le souhaite, utiliser le présent formulaire.

Si le consommateur exerce le droit de rétractation, il n'est tenu au paiement d'aucun frais.

Outre le droit de rétractation, les législations nationales en matière de contrats peuvent prévoir des droits pour le consommateur, par exemple le droit de résilier le contrat lorsque certaines informations n'ont pas été communiquées.

#### Interdiction de paiements d'avances

Au cours du délai de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, les reconnaissances explicites de dettes.

Elle s'applique non seulement au paiement fait à un professionnel, mais également à celui fait à des tiers.

#### Notification de rétractation

- À ... (nom et adresse du professionnel) (\*).



- Je/nous (\*\*) soussigné(s) notifie/notifions ma/notre (\*\*) rétractation du contrat:
  
- Contrat conclu le (\*):
  
- Nom du/des consommateur(s) (\*\*\*):
  
- Adresse(s) du/des consommateur(s) (\*\*\*):
  
- Signature du/des consommateur(s) (seulement si le présent formulaire est notifié par écrit) (\*\*\*):
  
- Date (\*\*\*):

(\*) Champ à remplir par le professionnel avant de donner le formulaire au consommateur.

(\*\*) Biffer la mention inutile.

(\*\*\*) Champ à remplir par le(s) consommateur(s) lorsque le présent formulaire est utilisé aux fins de rétractation du contrat.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:



## Section V: Contrats de crédit à la consommation

### Sous-section I: Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs

**Art. R. 224-1.** Le formulaire « informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs » mentionné à l'article L. 224-6, paragraphe 1 du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après :

#### Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs

##### 1. Identité et coordonnées du prêteur/de l'intermédiaire de crédit

Prêteur	[Identité]
Adresse	[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Numéro de téléphone*	
Adresse électronique*	
Numéro de télécopieur*	
Adresse internet*	
Le cas échéant	[Identité]
Intermédiaire de crédit	
Adresse	[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Numéro de téléphone*	
Adresse électronique*	
Numéro de télécopieur*	
Adresse internet*	

\* Ces informations sont facultatives pour le prêteur

Lorsque la mention "Le cas échéant" est indiquée, le prêteur doit remplir la case si l'information est pertinente pour le produit de crédit ou supprimer l'information correspondante ou toute la ligne si l'information ne concerne pas le type de crédit envisagé.

Les indications qui figurent entre crochets sont des explications destinées au prêteur et doivent être remplacées par les informations correspondantes.



## 2. Description des principales caractéristiques du produit de crédit

Le type de crédit	
Le montant total du crédit <i>Il s'agit du plafond ou du total des sommes rendues disponibles en vertu du contrat de crédit.</i>	
Les conditions de prélèvement <i>Il s'agit de la façon dont vous obtiendrez l'argent et du moment auquel vous l'obtiendrez.</i>	
La durée du contrat de crédit	
Les versements échelonnés et, le cas échéant, l'ordre selon lequel ces versements seront répartis.	<p>Vous devrez payer ce qui suit:</p> <p>[Le montant, le nombre et la fréquence des paiements que le consommateur doit effectuer]</p> <p>Les intérêts et/ou les frais seront dûs de la façon suivante:</p>
Le montant total que vous devrez payer <i>Il s'agit du montant du capital emprunté majoré des intérêts et des coûts éventuels liés à votre crédit.</i>	[La somme du montant total du crédit et du coût total du crédit]
Le cas échéant  Le crédit est consenti sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service ou est lié à la fourniture de biens particuliers ou à la prestation d'un service  Nom du bien/service	





Prix au comptant	
Le cas échéant Sûretés exigées <i>Il s'agit d'une description de la sûreté que vous devez fournir en relation avec le contrat de crédit.</i>	[Type de sûretés]
Le cas échéant <i>Les remboursements n'entraînent pas un amortissement immédiat du capital.</i>	

### 3. Coût du crédit

Le taux débiteur ou, le cas échéant, les différents taux débiteurs qui s'appliquent au contrat de crédit	[% - Fixe ou - Variable (avec l'indice ou le taux de référence applicable au taux débiteur initial) - Périodes]
Taux annuel effectif global (TAEG) <i>Il s'agit du coût total exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit.</i> Le TAEG vous permet de comparer différentes offres	[% Donner ici un exemple représentatif qui mentionne toutes les hypothèses utilisées pour calculer le taux]
Est-il obligatoire pour l'obtention même du crédit ou conformément aux clauses et conditions commerciales de souscrire:	Oui/non; [si oui, préciser le type



<ul style="list-style-type: none"><li>- une police d'assurance garantissant le crédit, ou</li><li>- un autre contrat de service accessoire ?</li></ul> <p><i>Si les coûts de ces services ne sont pas connus du prêteur, ils ne sont pas inclus dans le TAEG</i></p>	d'assurance]  Oui/non; [si oui, préciser le type de service accessoire]
<b>Coûts liés</b>	
Le cas échéant  Tenue d'un ou de plusieurs comptes si ces comptes sont nécessaires pour enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements.	
Le cas échéant  Montant des coûts d'utilisation d'un moyen particulier de paiement (par exemple une carte de crédit)	
Le cas échéant  Tout autre coût lié au contrat de crédit	
Le cas échéant  Conditions dans lesquelles les coûts liés au contrat de crédit susmentionnés peuvent être modifiés	



Le cas échéant  Obligation de payer des frais de notaire	
Frais en cas de retard de paiement  <i>Les impayés risquent d'avoir de graves conséquences pour vous (p. ex. vente forcée) et de rendre plus difficile l'obtention d'un crédit.</i>	Vous devrez payer [... (taux d'intérêt applicable et modalités d'adaptation, et, le cas échéant, frais d'inexécution)] en cas de retard de paiement.

#### 4. Autres aspects juridiques importants

Droit de rétractation  <i>Vous disposez d'un délai de 14 jours calendrier pour revenir sur votre engagement vis-à-vis du contrat de crédit.</i>	Oui/non
Remboursement anticipé  <i>Vous avez le droit de procéder à tout moment au remboursement anticipé, total ou partiel, du crédit.</i>	
Le cas échéant  Le prêteur a droit à une indemnité en cas de remboursement anticipé.	
Consultation d'une base de données  <i>Le prêteur doit vous informer immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données si une demande de crédit est rejetée en se fondant sur une telle consultation. Cela ne s'applique pas si la communication de ces informations est interdite par la législation communautaire ou si elle est contraire aux objectifs</i>	



<i>d'ordre public ou de sécurité publique.</i>	
--	--



Droit à un projet de contrat de crédit  <i>Vous avez le droit d'obtenir gratuitement, sur demande, un exemplaire du projet de contrat de crédit. Cette disposition ne s'applique pas si, au moment de la demande, le prêteur n'est pas disposé à conclure le contrat de crédit avec vous.</i>	
Le cas échéant  Le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles	Ces informations sont valables du ... au ...

Le cas échéant

## 5. Informations complémentaires en cas de vente à distance de services financiers

a) relatives au prêteur	
Le cas échéant  Représentant du prêteur dans l'État membre dans lequel vous résidez  Adresse  Numéro de téléphone*  Adresse électronique*  Numéro de télécopieur*  Adresse internet*  *Ces informations sont facultatives pour le prêteur	[Identité]  [Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Le cas échéant  Enregistrement	[Le registre du commerce dans lequel le prêteur est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre]



Le cas échéant L'autorité de surveillance	
b) relatives au contrat de crédit	
Le cas échéant Exercice du droit de rétractation	[Instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, la période pendant laquelle ce droit peut être exercé, l'adresse à laquelle la notification de ce droit doit être envoyée et les conséquences du non-exercice de ce droit]
Le cas échéant La législation sur laquelle le prêteur se fonde pour établir des relations avec vous avant la conclusion du contrat de crédit	
Le cas échéant Clause concernant la législation applicable au contrat de crédit et/ou la juridiction compétente	[Mentionner la clause pertinente ici]
Le cas échéant Régime linguistique	Les informations et les conditions contractuelles seront fournies en [langue]. Avec votre accord, nous comptons communiquer en [langue/langues] pendant la durée du contrat de crédit.
c) relatives au recours	
Existence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours, et modalités d'accès à ces procédures	[Existence ou non de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur qui est partie au contrat à distance et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à



	ces dernières]
--	----------------

(\*) Ces informations sont facultatives pour le prêteur.

Sous-section II : Informations européennes en matière de crédit aux consommateurs relatives à certains types de crédits aux consommateurs

**Art. R. 224-2.** Le formulaire « informations européennes en matière de crédit aux consommateurs » mentionné à l'article L. 224-8, paragraphe 1 du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après :

**Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs relatives**

**1) aux découverts**

**2) aux crédits aux consommateurs proposés par certaines organisations de crédit**

**3) au rééchelonnement de la dette**

1. Identité et coordonnées du prêteur/de l'intermédiaire de crédit

Prêteur	[Identité]
Adresse	[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Numéro de téléphone(*)	
Adresse électronique(*)	
Numéro de télécopieur(*)	
Adresse internet(*)	
Le cas échéant	
Intermédiaire de crédit	[Identité]
Adresse	[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Numéro de téléphone(*)	
Adresse électronique(*)	



Numéro de télécopieur(*)	
Adresse internet(*)	

(\*) Ces informations sont facultatives pour le prêteur

Lorsque la mention « Le cas échéant » est indiquée, le prêteur doit remplir la case si l'information est pertinente pour le produit de crédit ou supprimer l'information correspondante ou toute la ligne si l'information ne concerne pas le type de crédit envisagé.

Les indications qui figurent entre crochets sont des explications destinées au prêteur et doivent être remplacées par les informations correspondantes.

## 2. Description des principales caractéristiques du produit de crédit

Le type de crédit	
Le montant total du crédit <i>Il s'agit du plafond ou du total des sommes rendues disponibles en vertu du contrat de crédit.</i>	
La durée du contrat de crédit	
Le cas échéant Il peut vous être demandé à tout moment de rembourser le montant total du crédit.	

## 3. Coût du crédit

Le taux débiteur ou, le cas échéant, les différents taux débiteurs qui s'appliquent au contrat de crédit	[% - Fixe ou - Variable (avec l'indice ou le taux de
--	--





	référence applicable au taux débiteur initial))
<p>Le cas échéant</p> <p><i>Taux annuel effectif global (TAEG) (*)</i></p> <p><i>Il s'agit du coût total exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit. Le TAEG vous permet de comparer différentes offres.</i></p>	<p>[% Donner ici un exemple représentatif qui mentionne toutes les hypothèses utilisées pour calculer le taux]</p>
<p>Le cas échéant</p> <p>Coûts</p> <p>Le cas échéant</p> <p>Conditions dans lesquelles ces coûts peuvent être modifiés</p>	<p>[Les coûts applicables dès la conclusion du contrat de crédit]</p>
<p>Frais en cas de retard de paiement</p>	<p>Vous devrez payer [...] (taux d'intérêt applicable et modalités d'adaptation, et, le cas échéant, frais d'inexécution)] en cas de retard de paiement.</p>

(\*) Ne s'applique pas aux informations européennes en matière de crédit à la consommation relative aux découverts dans les Etats membres qui décident qu'il n'est pas nécessaire d'indiquer de TAEG pour les découverts (article L. 224-8 (2) du Code de la consommation).

#### 4. Autres aspects juridiques importants

<p>Fin du contrat de crédit</p>	<p>[Les conditions et modalités selon lesquelles il peut être mis fin au contrat de crédit]</p>
<p><i>Consultation d'une base de données</i></p> <p><i>Le prêteur doit vous informer immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données si une demande de crédit est rejetée en</i></p>	



<i>se fondant sur une telle consultation. Cela ne s'applique pas si la communication de ces informations est interdite par la législation communautaire ou si elle est contraire aux objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.</i>	
Le cas échéant  Le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles.	Ces informations sont valables du ... au ...

Le cas échéant

5. Informations complémentaires si les informations précontractuelles sont fournies par certaines organisations de crédit qui :

- a) sont créées dans l'intérêt commun de leurs membres;
- b) ne font pas de profit pour d'autres personnes que leurs membres;
- c) répondent à un objectif social imposé par la législation nationale;
- d) reçoivent et gèrent l'épargne de leurs seuls membres et fournissent des sources de crédit uniquement à leurs membres; et
- e) fournissent le crédit sur la base d'un taux annuel effectif global qui est inférieur à celui pratiqué sur le marché ou plafonné par le droit national,

et dont la composition est limitée aux personnes résidant ou employées dans une région particulière ou aux salariés, en activité ou à la retraite, d'un employeur donné, ou aux personnes répondant à d'autres conditions prévues par la législation nationale comme base de l'existence d'un lien commun entre les membres.

Les versements échelonnés et, le cas échéant, l'ordre selon lequel ces versements seront répartis.	Vous devrez payer ce qui suit:  [Donner un exemple représentatif d'un tableau des versements échelonnés, dans lequel figurent le montant, le nombre et la fréquence des paiements que le consommateur doit effectuer]
Le montant total que vous devrez payer	
Remboursement anticipé	



<p><i>Vous avez le droit de procéder à tout moment au remboursement anticipé, total ou partiel, du crédit.</i></p> <p>Le cas échéant.</p> <p>Le prêteur a droit à une indemnité en cas de remboursement anticipé</p>	<p>[fixation de l'indemnité (méthode de calcul) conformément aux dispositions de mise en œuvre de l'article L. 224-17 du Code de la consommation]</p>
--	---

Le cas échéant

## 6. Informations complémentaires en cas de vente à distance de services financiers

a) relatives au prêteur	
Le cas échéant	
Représentant du prêteur dans l'État membre dans lequel vous résidez	[Identité]
Adresse	[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Numéro de téléphone(*)	
Adresse électronique(*)	
Numéro de télécopieur(*)	
Adresse internet(*)	
Le cas échéant	
Enregistrement	[Le registre du commerce dans lequel le prêteur est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre]



Le cas échéant	
L'autorité de surveillance	
b) relatives au contrat de crédit	
Droit de rétractation  <i>Vous disposez d'un délai de 14 jours calendrier pour revenir sur votre engagement vis-à-vis du contrat de crédit.</i>	Oui/non  [Instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification de ce droit doit être envoyée et les conséquences du non-exercice du droit]
Le cas échéant  Exercice du droit de rétractation	
Le cas échéant  La législation sur laquelle le prêteur se fonde pour établir des relations avec vous avant la conclusion du contrat de crédit	
Le cas échéant  Clause concernant la législation applicable au contrat de crédit et/ou la juridiction compétente	[Mentionner la clause pertinente ici]
Le cas échéant  Régime linguistique	Les informations et les conditions contractuelles seront fournies en [langue]. Avec votre accord, nous comptons communiquer en [langue/langues] pendant la durée du contrat de crédit.
c) relatives au recours	
Existence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours, et modalités d'accès à ces procédures	[Existence ou non de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur qui est partie au contrat à distance et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières]
(*) Ces informations sont facultatives pour le prêteur.	



### Sous-section III: Calcul du taux annuel effectif global

**Art. R. 224-3.** (1) Le taux annuel effectif global visé à l'article L. 224-20, paragraphe 1 du Code de la consommation est calculé selon la formule mathématique et, le cas échéant, selon les hypothèses supplémentaires exposées ci après :

- I. Équation de base traduisant l'équivalence des prélèvements de crédit, d'une part, et des remboursements et frais, d'autre part.

L'équation de base, qui définit le taux annuel effectif global (TAEG), exprime sur base annuelle l'égalité entre, d'une part, la somme des valeurs actualisées des prélèvements de crédit et, d'autre part, la somme des valeurs actualisées des montants des remboursements et paiements des frais, soit:

$$\sum_{k=1}^m C_k (1 + X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1 + X)^{-s_l}$$

où:

- X est le TAEG et
- m désigne le numéro d'ordre du dernier prélèvement de crédit
- k désigne le numéro d'ordre d'un prélèvement de crédit, donc  $1 \leq k \leq m$ ,
- $C_k$  est le montant du prélèvement de crédit numéro k,
- $t_k$  désigne l'intervalle de temps, exprimé en années et fractions d'années, entre la date du premier prélèvement de crédit et la date de chaque prélèvement de crédit, donc  $t_1 = 0$ ,
- $m'$  est le numéro d'ordre du dernier remboursement ou paiement des frais,
- l est le numéro d'ordre d'un remboursement ou paiement des frais,
- $D_l$  est le montant d'un remboursement ou paiement des frais,
- $s_l$  est l'intervalle de temps, exprimé en années et fractions d'années, entre la date du premier prélèvement de crédit et la date de chaque remboursement ou paiement des frais.



#### Remarques:

- a) Les montants payés de part et d'autre à différents moments ne sont pas nécessairement égaux et ne sont pas nécessairement versés à des intervalles réguliers.
- b) La date initiale est celle du premier prélèvement de crédit.
- c) L'écart entre les dates utilisées pour le calcul est exprimé en années ou en fractions d'années. Une année est présumée compter 365 jours (pour les années bissextiles, 366 jours), 52 semaines ou 12 mois normalisés. Un mois normalisé est présumé compter 30,41666 jours (c'est-à-dire 365/12), que l'année soit bissextile ou non.
- d) Le résultat du calcul est exprimé avec une exactitude d'au moins une décimale. Si le chiffre de la décimale suivante est supérieur ou égal à 5, le chiffre de la première décimale sera augmenté de 1.
- e) On peut réécrire l'équation en n'utilisant qu'une seule sommation et en utilisant la notion de flux ( $A_k$ ) qui seront positifs ou négatifs, c'est-à-dire respectivement payés ou perçus aux périodes 1 à k, et exprimés en années, soit:

$$S = \sum_{k=1}^n A_k (1+X)^{-t_k} ,$$

S étant le solde des flux actualisés et dont la valeur sera nulle si on veut conserver l'équivalence des flux.

II. Les hypothèses supplémentaires nécessaires au calcul du taux annuel effectif global sont les suivantes:

- a) Si un contrat de crédit laisse au consommateur le libre choix quant au prélèvement de crédit, le montant total du crédit est réputé entièrement et immédiatement prélevé.
- b) Si un contrat de crédit laisse en général au consommateur le libre choix quant au prélèvement de crédit, mais prévoit parmi les divers modes de prélèvement une limite quant au montant et à la durée, le montant du crédit est réputé prélevé à la date la plus proche prévue dans le contrat et conformément à ces limites de prélèvement.
- c) Si un contrat de crédit offre au consommateur différentes possibilités quant au prélèvement de crédit, assorties de frais ou de taux débiteurs différents, le montant total du crédit est réputé prélevé au taux débiteur le plus élevé et avec les frais les



plus élevés dans la catégorie d'opérations la plus fréquemment utilisée dans ce type de contrat de crédit.

- d) En cas de facilité de découvert, le montant total du crédit est réputé prélevé en totalité et pour la durée totale du contrat de crédit. Si la durée de la facilité de découvert n'est pas connue, on calcule le taux annuel effectif global en partant de l'hypothèse que la durée du crédit est de trois mois.
- e) En cas de contrat de crédit à durée indéterminée, autre qu'une facilité de découvert:
- i) le crédit est réputé être octroyé pour une durée d'un an à partir de la date du prélèvement initial, et le paiement final effectué par le consommateur liquide le solde du capital, les intérêts et les autres frais éventuels;
  - ii) le capital est supposé être remboursé par le consommateur en mensualités égales, le remboursement débutant un mois après la date du prélèvement initial. Toutefois, dans les cas où le capital doit être remboursé en totalité uniquement, en un seul versement, à l'intérieur de chaque période de paiement, les prélèvements et les remboursements successifs de la totalité du capital par le consommateur sont supposés être effectués sur la durée d'un an. Les intérêts et autres frais sont appliqués conformément à ces prélèvements et remboursements du capital, d'une part, et aux dispositions du contrat de crédit, d'autre part.
- Aux fins du présent point, on entend, par contrat de crédit à durée indéterminée, un contrat de crédit sans durée fixe, y compris les crédits qui doivent être remboursés en totalité dans ou après un délai donné mais qui, une fois remboursés, sont disponibles pour un nouveau prélèvement.
- f) En cas de contrats de crédit autres que les découverts et les crédits à durée indéterminée visés dans les hypothèses des points d) et e):
- i) si la date ou le montant d'un remboursement de capital devant être effectué par le consommateur ne peuvent être établis, le remboursement est réputé être effectué à la date la plus proche prévue dans le contrat de crédit et pour le montant le plus bas prévu dans le contrat;
  - ii) si la date de conclusion du contrat de crédit n'est pas connue, la date du prélèvement initial est réputée être la date qui correspond à l'intervalle le plus court entre cette date et la date du premier paiement que le consommateur doit effectuer.
- g) Si la date ou le montant d'un paiement devant être effectué par le consommateur ne peuvent être établis sur la base du contrat de crédit ou des hypothèses exposées aux points d), e) ou f), le paiement est réputé être effectué aux dates et conditions requises par le prêteur et, lorsque celles-ci ne sont pas connues:
- i) les frais d'intérêts sont payés en même temps que les remboursements du capital;
  - ii) les frais autres que d'intérêts, exprimés sous la forme d'une somme unique, sont payés à la date de conclusion du contrat de crédit;
  - iii) les frais autres que d'intérêts, exprimés sous la forme de paiements multiples, sont payés à intervalles réguliers, à partir de la date du



- premier remboursement du capital, et si le montant de ces paiements n'est pas connu, les montants sont réputés égaux;
- iv) le paiement final liquide le solde du capital, les intérêts et les autres frais éventuels.
- h) Si le plafond du crédit n'a pas encore été arrêté, le plafond est supposé être de 1 500 EUR.
- i) Si des taux débiteurs et des frais différents sont proposés pendant une période limitée ou pendant la durée totale du contrat de crédit.
- j) Pour les contrats de crédit aux consommateurs pour lesquels un taux débiteur fixe a été établi et est ensuite périodiquement ajusté en fonction d'un indicateur convenu, le calcul du taux annuel effectif global part de l'hypothèse que, à compter de la fin de la période à taux débiteur fixe, le taux débiteur est le même qu'au moment du calcul du taux annuel effectif global, en fonction de la valeur de l'indicateur convenu à ce moment-là.

#### Sous-section IV : Inscription des intermédiaires de crédit

**Art. R. 224-4.** Conformément à l'article L. 224-21, paragraphe 2 du Code de la consommation, tout intermédiaire de crédit établi au Luxembourg doit

- se faire inscrire sur une liste auprès du Ministre ayant l'Économie dans ses attributions en ayant recours au formulaire ci-après. Celui-ci doit être envoyé dûment complété et signé et accompagné en annexe d'une copie des documents pertinents (pour les sociétés, les statuts ou carte d'identité pour les personnes physiques, autorisation d'établissement, convention avec le prêteur);
- y indiquer outre les informations le concernant, l'identité du prêteur pour le compte duquel il agit ou avec lequel il collabore ainsi que l'adresse géographique de celui-ci. **Il indique également, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit avec lequel il travaille.**

Cette obligation vaut pour tout intermédiaire de crédit tel que défini à l'article L. 224-2, point e) du Code de la consommation qu'il agisse à titre principal ou à titre accessoire dans le cadre de son activité professionnelle principale visée par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

L'intermédiaire de crédit est tenu de remplir dûment le formulaire. Il doit communiquer endéans un mois au Ministre ayant l'Économie dans ses attributions tout changement concernant les informations fournies.

Si le Ministre ayant l'Économie dans ses attributions considère que les informations qui lui ont été fournies sont incorrectes ou ne sont pas suffisantes, il se réserve le droit de demander toutes informations nécessaires pour qu'il puisse mener à bien l'établissement de la liste. Des informations incorrectes ou incomplètes entraînent la non inscription ou la radiation de la liste.

Formulaire relatif aux intermédiaires de crédit





**Nom et adresse/siège social de l'INTERMÉDIAIRE de crédit:**

Dénomination d'entreprise:	
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:	
Siège social:	
Adresse	
	rue N°
	code postal Localité
Numéro de tél. de l'entreprise :	
Adresse e-mail de l'entreprise:	
Adresse URL/Internet de l'entreprise :	

**L'intermédiaire de crédit est une :**

Personne morale <input type="checkbox"/> *	Personne physique <input type="checkbox"/> *
--	--

Dénomination sociale :	Nom commercial (le cas échéant) :
------------------------	-----------------------------------

**Numéro de l'autorisation d'établissement:**

--

**Numéro du registre de commerce :**



--

**Exercice de l'activité d'intermédiation de crédit :**

à titre principal	<input type="checkbox"/>	*
à titre accessoire	<input type="checkbox"/>	*

**Personne responsable des renseignements fournis/à fournir:**

Nom, Prénom:
Titre/Fonction:
N° de tél.:
Adresse E-mail:

**Nom et adresse/siège social du PRETEUR/des PRETEURS avec lequel/lesquels l'intermédiaire de crédit collabore:**

Dénomination d'entreprise:			
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:			
Siège social:			
Adresse	rue	N°	
	code postal	Localité	
Numéro de tél. de l'entreprise :			
Adresse e-mail de l'entreprise:			
Adresse URL/Internet de l'entreprise :			



**Nom et adresse/siège social de l'INTERMÉDIAIRE DE CREDIT / des INTERMÉDIAIRES DE CREDIT avec lequel/lesquels l'intermédiaire de crédit collabore :**

<b><u>Dénomination d'entreprise:</u></b>	
<b><u>Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:</u></b>	
<b><u>Siège social:</u></b>	
<b><u>Adresse:</u></b>	<b><u>Rue:</u></b> <b><u>N°:</u></b> <b><u>Code postal:</u></b> <b><u>Localité:</u></b>
<b><u>Numéro de tél. de l'entreprise:</u></b>	
<b><u>Adresse e-mail de l'entreprise:</u></b>	
<b><u>Adresse URL/Internet de l'entreprise:</u></b>	

**Déclaration :**

L'intermédiaire de crédit déclare que les informations fournies dans le cadre du présent dossier sont exactes et complètes.

**Signature(s) de la ou des personnes ayant qualité à engager l'intermédiaire de crédit :**

Nom, Prénom	Titre/Fonction	Signature	Date



Le présent formulaire dûment rempli est à envoyer

- soit par courrier au:

Ministère de l'Économie  
Direction du marché intérieur et de la consommation  
19-21, boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg

- soit par email à:

[consommateurs@eco.etat.lu](mailto:consommateurs@eco.etat.lu)

\* marquer d'une croix ce qui convient

## Section VI: Contrats de voyage à forfait

### Sous-section I: Les éléments de l'information préalable

#### I. Disposition commune

**Art. R. 225-1.** Dans tous les documents valant information préalable au sens de l'article L. 225-9 du Code de la consommation ainsi que les contrats portant sur des voyages, vacances ou séjours à forfait, devront être indiqués le nom et l'adresse de la personne physique ou morale détentrice de l'autorisation d'exercice de l'activité d'agent de voyages qui se livre ou apporte son concours à l'organisation et à la vente des prestations faisant l'objet de cette information préalable ou de ce contrat, les références de l'autorisation d'établissement, les noms et adresses du garant et de l'assureur.

#### II. Information préalable

**Art. R. 225-2.** L'agent de voyages doit informer les intéressés, par écrit ou par un mode de communication offrant des garanties équivalentes préalablement à la conclusion du contrat, sur les éléments suivants pour autant qu'ils rentrent dans la prestation offerte:

- 1) le prix, les modalités et le calendrier de paiement;
- 2) la destination;
- 3) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 4) l'itinéraire du voyage;



- 5) le mode d'hébergement, sa situation, ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristiques en vertu de la réglementation de l'Etat d'accueil concerné, au cas où un tel classement existe dans ce pays;
- 6) le nombre de repas fournis;
- 7) les conditions d'annulation du contrat par le client; les délais d'annulation ainsi que les frais à supporter par le client en cas d'annulation;
- 8) les informations concernant les conditions en matière de passeport et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;
- 9) la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du forfait au cas où celui-ci exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et s'il s'avère que ce nombre minimum ne pourra être atteint.

### III. Contrat relatif au voyage, vacance ou séjour à forfait

**Art. R. 225-3.** Le contrat conclu entre l'agent de voyages et l'acheteur doit comporter les éléments suivants pour autant qu'ils rentrent dans la prestation offerte:

- 1) les noms et adresses de l'agent de voyages, du garant et de l'assureur;
- 2) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
- 3) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 4) les dates, les heures et les lieux de départ et de retour qui sont déterminés définitivement au plus tard lors de la remise des documents;
- 5) l'itinéraire du voyage;
- 6) le mode d'hébergement, sa situation, ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'Etat d'accueil concerné si un tel classement existe dans ce pays;
- 7) le nombre de repas fournis;
- 8) le prix, les modalités, ainsi que le calendrier du paiement;
- 9) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, le dernier versement à effectuer par l'acheteur ne pouvant être inférieur à 30% du prix global et devant être effectué lors de la remise des documents;
- 10) les desiderata particuliers que l'acheteur a fait connaître à l'agent de voyages au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés;
- 11) les délais dans lesquels l'acheteur doit formuler une éventuelle réclamation, par écrit ou par un mode de communication offrant des garanties équivalentes, pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat;
- 12) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes, la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du contrat si ce nombre minimum ne peut être atteint, cette date limite ne pouvant être fixée à moins de 21 jours avant le départ;
- 13) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait;
- 14) le prix du forfait ainsi qu'une indication de la possibilité d'une révision éventuelle du prix en vertu de l'article L. 225-13 et l'indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou



- d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait;
- 15) les droits et devoirs de l'agent de voyages et de l'acheteur en cas de révision du prix, d'annulation ou de cession du contrat. Le cédant est tenu d'informer l'agent de voyage de sa décision dans un délai raisonnable avant le début du voyage;
  - 16) la signature de l'agent de voyages et de l'acheteur.

Le certificat de garantie justifiant que l'acheteur est assuré en cas de faillite ou d'insolvabilité de l'agent de voyages du remboursement des fonds payés à ce dernier au titre des prestations en relation avec le contrat, ainsi que de la prise en charge du rapatriement éventuel doit être annexé au contrat, lequel doit être remis à l'acheteur.

### Sous-section II : Le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière

#### **I. Champ d'application**

**Art. R. 225-5.** Les dispositions de la présente section s'appliquent aux agents de voyages pour autant qu'ils se livrent ou apportent leur concours aux opérations consistant en l'organisation ou la vente de voyages, vacances et circuits à forfait, tel que le forfait est défini à l'article L. 225-2 du Code de la consommation.

#### **II. Modes de garantie financière**

**Art. R. 225-6.** La garantie financière obligatoire prévue à l'article L. 225-6 du Code de la consommation doit résulter d'un engagement écrit pris soit par:

1. un organisme de garantie collective;
2. un établissement de crédit;
3. une entreprise d'assurance crédit et caution.

#### **III. Information relative à la garantie financière**

**Art. R. 225-7.** L'agent de voyages est tenu de remettre à l'acheteur un certificat de garantie.

Le certificat de garantie précise le contenu de la garantie et les nom et adresse du garant. Il contient toutes les indications permettant à l'acheteur de contacter à tout moment le garant en vue notamment d'un rapatriement éventuel.

#### **IV. Détermination de la garantie financière**

**Art. R. 225-8.** La garantie financière est destinée à assurer, en cas de faillite ou d'insolvabilité de l'agent de voyages, le remboursement aux acheteurs des fonds versés à l'agent de voyages.

Le remboursement visé à l'alinéa précédent n'est exigible que pour les prestations non fournies suite à la faillite ou à l'insolvabilité de l'agent de voyages.



La garantie financière doit couvrir le montant des avances versées avec un montant maximum correspondant au prix du forfait.

**Art. R. 225-9.** En cas de faillite ou d'insolvabilité de l'agent de voyages, le garant doit assumer également tous les frais relatifs au rapatriement, y inclus le logement adéquat sur place de la ou des personnes concernées. Les frais de rapatriement restant à charge du garant ne peuvent cependant excéder le double du prix du forfait ni le montant de 7.500 euros par personne.

Le garant met à disposition de l'acheteur un service permanent, vingt-quatre heures tous les jours de l'année, aux fins de recueillir les sollicitations de rapatriement.

## V. Mise en œuvre de la garantie financière

**Art. R. 225-10.** Le remboursement visé à l'article R. 225-8 doit être effectué par le garant sur production par l'acheteur des justificatifs établissant le montant des fonds versés à l'agent de voyages.

Les demandes de remboursement doivent être introduites par lettre recommandée, sous peine de forclusion, au plus tard dans les trois mois à partir de la date du jugement déclaratif de la faillite de l'agent de voyages, ou, en cas d'insolvabilité de l'agent de voyages, dans les trois mois à partir de la date du départ effectif ou prévu.

**Art. R. 225-11.** Le remboursement éventuel de frais visés à l'article R. 225-9 dont l'acheteur a fait l'avance, s'effectue par le garant sur la production des justificatifs établissant les montants déboursés.

Les demandes de remboursement doivent être introduites par lettre recommandée, sous peine de forclusion, dans les trois mois à partir du jour du rapatriement.

**Art. R. 225-12.** Le paiement au titre de la garantie financière est effectué par le garant au plus tard dans un délai de six mois à compter de la présentation de la demande de remboursement.

Le garant est subrogé de plein droit dans les droits de l'acheteur.

## VI. Cessation de la garantie financière

**Art. R. 225-13.** La garantie financière cesse:

1. par sa dénonciation par le garant;
2. par sa dénonciation par l'agent de voyages;
3. par la perte de la qualité d'établissement de crédit ou d'assurance crédit et caution.

**Art. R. 225-14.** Lorsque la garantie financière cesse pour le motif prévu aux points 1 et 3 de l'article R. 225-13, le garant en informe sans délai les agents de voyages garantis et le Ministre compétent par signification d'huissier.

Lorsque la garantie financière cesse pour le motif prévu au point 2 de l'article R. 225-13, le garant et l'agent de voyages en informent sans délai le Ministre compétent par signification d'huissier.



**Art. R. 225-15.** La cessation de la garantie financière ne devient effective que soixante jours après les significations prévues à l'article R. 225-14, elle ne concerne pas les contrats conclus entre l'agent de voyages et ses acheteurs avant l'expiration du préjudice délai.

**Art. R. 225-16.** Si dans le délai de trente jours après la signification au Ministre compétent, aucune preuve d'une nouvelle garantie n'est produite par l'agent de voyages, le Ministre compétent révoque l'autorisation d'établissement dans les trente jours qui suivent. La liste des autorisations retirées mentionnant les noms et adresses des agences concernées est publiée mensuellement au recueil B du Mémorial.

## **Section VII: Mise en œuvre du droit de la consommation**

### I. Composition

**Art. R. 301-1.** (1) Le Conseil de la consommation, appelé ci-après «le Conseil», se compose de douze membres dont:

- deux représentants du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, ci-après dénommé «le Ministre»;
- un représentant du Ministre ayant les Classes Moyennes dans ses attributions;
- un représentant du Ministre ayant la Justice dans ses attributions;
- quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréés conformément à l'article L. 313-1 du Code de la consommation;
- un représentant de la Chambre de Commerce;
- un représentant de la Chambre des Métiers;
- un représentant de la Confédération luxembourgeoise du Commerce;
- un représentant de la Fédération des Artisans.

(2) A chaque membre effectif du Conseil est adjoint un membre suppléant appelé à le remplacer en cas d'empêchement. Les membres effectifs et suppléants désignés par les organes respectifs sont nommés par le Ministre pour une durée de trois ans. Leur mandat est renouvelable.

### II. Fonctionnement

**Art. R. 301-2.** La présidence du Conseil est assumée par un représentant du Ministre. Le secrétariat du Conseil est assuré par un fonctionnaire désigné par le Ministre.

**Art. R. 301-3.** Le Conseil se réunit sur convocation de son président au moins deux fois par an. Il doit être convoqué dans les meilleurs délais à la demande d'au moins cinq membres. Les réunions se tiennent au lieu indiqué dans les avis de convocation, laquelle inclut un projet d'ordre du jour précis.

**Art. R. 301-4.** Les convocations aux réunions sont adressées aux membres effectifs et pour information aux membres suppléants au moins 10 jours avant la réunion.





**Art. R. 301-5.** (1) Le Conseil ne peut délibérer valablement que si la majorité des membres est présente ou représentée.

(2) A défaut d'avis spécifique, le procès-verbal de réunion fait figure d'avis du Conseil. Il indiquera le point de vue de la majorité des membres du Conseil. Les membres qui sont d'une opinion différente ont le droit d'exprimer un avis séparé. Les avis peuvent être publiés par le Ministre.

(3) Le procès-verbal signé par le président et le secrétaire est soumis pour approbation au Conseil avant d'être transmis au Ministre.

**Art. R. 301-6.** Le Conseil peut, dans l'exercice de ses missions, inviter en consultation toute personne dont le concours, en raison de sa compétence ou de sa fonction, lui paraît utile pour l'exécution de sa mission.

**Art. R. 301-7.** Le Conseil peut instituer des commissions ou des groupes de travail chargés soit d'une mission permanente, soit de l'analyse d'un sujet particulier.

### **Section VIII. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation**

**Art. R. 432-1. La formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation prévue à l'article L. 432-5, point 1) du Code de la consommation comprend au moins 20 heures réparties sur un programme théorique et un programme pratique.**

**Le programme théorique comprend les éléments suivants:**

1. **Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation: définition;**
2. **Le paysage du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Luxembourg;**
3. **Rôle du futur Service national du médiateur de la consommation ;**
4. **Relations avec la médiation civile et commerciale réglée par le Nouveau Code de procédure civile ;**
5. **Entité qualifiée/Critères à respecter par une entité pour être notifiée à la Commission européenne;**
6. **Règlement en ligne des litiges de consommation ;**
7. **Rôle du Centre Européen des consommateurs ;**
8. **Les techniques de la médiation et de la conciliation comme outils pour le règlement de conflits.**

**Le programme pratique se fait sous forme de cas pratiques/jeux de rôle.»**



## Annexe à la partie réglementaire du Code de la consommation

### Catalogue des avertissements taxés en matière d'indication des prix

<b>A. Dispositions communes</b>			
Art. L. 112-2 (1)	Les prix des produits et des services ne sont pas portés à la connaissance des consommateurs de manière non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible		250
Art. L. 112-2 (1), alinéa 2	Les prix ne sont pas indiqués en euros		250
Art.L.112-2(2)	Le prix est supérieur à celui qui est indiqué (sauf disposition législative ou réglementaire contraire)		250
Art.L.112-2(3)	Non-indication des prix services compris par les exploitants de débits de boissons alcooliques et non alcooliques, d'établissements d'hébergement, d'établissements de restauration et de salons de consommation		250
Art.L.112-2(4)	Non-indication ou indication non-conforme du prix dans une communication commerciale telle que définie à l'article L. 222-12		250
<b>B. Indication du prix des produits</b>			
Art.L.112-3	Non-indication du prix de vente (prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour une unité ou une quantité donnée du produit)		250
	Non-indication du prix à l'unité de mesure (prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour un kilogramme, un litre, un mètre, un mètre carré ou un mètre cube)		250
Art.L.112-6(1)	Prix non-visibles de l'intérieur lorsque les produits sont exposés à l'intérieur du lieu de vente	145	
Art.L.112-6(1)	Prix non-visibles de l'extérieur lorsque les produits sont exposés dans des vitrines ou étalages extérieurs	145	
Art.L.112-6(1)	Absence de prix individuels si les articles offerts en vente diffèrent par leur nature, leur qualité, leur conditionnement ou leur présentation	145	



Art.L.112-6(2)	Non-indication sur une liste des prix à l'intérieur du magasin et accessible au public des produits disponibles pour la vente au détail soit dans le magasin soit dans les locaux attenants au magasin et directement accessibles de celui-ci	145	
Art.L.112-7	Même pour les surfaces de moins de 400m <sup>2</sup> ou commerce ambulant: dans toute communication commerciale, défaut d'indication de prix à l'unité de mesure alors que soumis à la double indication des prix	145	
	<b>C. Indication du prix des services</b>		
Art.L.112-8(1)	Non-indication des tarifs unitaires toutes taxes comprises des prestations les plus courantes		250
Art.L.112-8(1)	Non-indication du prix des différents paramètres utilisés pour le calcul du prix total si le prix définitif ne peut être déterminé à l'avance (p.ex. tarif horaire toutes taxes comprises de la main d'oeuvre, frais de déplacement...)	145	
Art.L.112-8(2)	Prix non-affichés et non visibles de l'extérieur et de l'intérieur si le professionnel dispose de locaux aménagés et accessibles au public à moins que le nombre de prestations de services et leurs conditions de fourniture ne permettent pas d'établir une affiche lisible auquel cas ce document peut être remplacé:  - par un catalogue  - par un devis	145	