

PROJET
FINAL

NORME
INTERNATIONALE

ISO/FDIS
22876

ISO/TC 228

Secrétariat: UNE

Début de vote:
2021-05-24

Vote clos le:
2021-07-19

Tourisme et services connexes — Location de bateaux sans équipage — Services de location et expériences complémentaires

*Tourism and related services — Bareboat charter — Supplementary
charter services and experiences*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/FDIS 22876

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/db011aa9-530d-4c31-8b5c-b83246dcc85a/iso-fdis-22876>

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.



Numéro de référence
ISO/FDIS 22876:2021(F)

© ISO 2021

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/FDIS 22876

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/db011aa9-530d-4c31-8b5c-b83246dcc85a/iso-fdis-22876>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2021

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office

Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Genève

Tél.: +41 22 749 01 11

E-mail: copyright@iso.org

Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	v
Introduction.....	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Généralités	3
5 Voyage	3
5.1 Dispositions de voyage autres que les transferts.....	3
5.2 Transferts.....	3
5.3 Exigences relatives à l'entrée dans un autre pays.....	4
6 Début et fin des procédures de location	4
6.1 Remise et restitution du bateau loué.....	4
6.2 Accueil des personnes à bord.....	4
6.2.1 Procédure d'accueil.....	4
6.2.2 Procédure d'accueil une fois le voyage fourni.....	4
6.3 Stationnement des véhicules.....	5
7 Consommables	5
7.1 Carburant.....	5
7.2 Gaz pour la cuisine.....	5
7.3 Eau douce.....	5
7.4 Avitaillement.....	5
8 Kit de bienvenue	5
8.1 Généralités.....	5
8.2 Kit de nettoyage de base.....	6
8.3 Kit d'avitaillement de base.....	6
9 Literie et serviettes de bain	6
10 Services de nettoyage	6
11 Informations locales	6
11.1 Généralités.....	6
11.2 Informations spécifiques relatives à l'environnement.....	7
11.3 Informations spécifiques relatives à la navigation.....	7
12 Équipement du bateau loué	7
12.1 Équipement de la cuisine.....	7
12.2 Autre équipement.....	8
12.2.1 Annexe.....	8
12.2.2 Système de divertissement multimédia.....	8
12.2.3 Équipement optionnel.....	8
13 Services pendant la location	9
13.1 Réponse aux problèmes signalés par l'affrètement.....	9
13.2 Communications personnelles.....	9
13.3 Stockage des bagages.....	9
13.4 Location de véhicule.....	9
14 Personnel supplémentaire	10
14.1 Généralités.....	10
14.2 Steward.....	10
14.3 Chef.....	10
14.4 Marin.....	10
14.5 Skipper ou moniteur.....	11

14.6	Interprète.....	11
14.7	Agent de sécurité.....	11
15	Assurance.....	11

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/FDIS 22876

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/db011aa9-530d-4c31-8b5c-b83246dcc85a/iso-fdis-22876>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/fr/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Depuis une dizaine d'années, la location de bateaux gagne de plus en plus en popularité et les activités de location se développent. La location de bateaux est une activité commerciale transfrontalière typique qui s'inscrit dans le contexte d'Internet où les entreprises proposent facilement leurs services à un large public. La facilité d'accès aux informations (par Internet) et la croissance du marché de la location ouvrent la porte à un large choix de services de location dans le monde entier. Cela est aisément visible lors de tous les grands salons nautiques internationaux où les nombreuses entreprises de location qui exposent se font concurrence.

Les exigences minimales couvrant les contrats de location et l'équipement de sécurité pour la fourniture d'un bateau sans équipage sont définies dans l'ISO 20410, qui traite du niveau de qualité et de sécurité d'un bateau sans équipage proposé à la location pour garantir la sécurité des personnes à bord.

Le présent document couvre les services complémentaires pour la location de bateaux qui ne sont pas inclus dans l'ISO 20410 et dont la fourniture doit être gérée afin de garantir la sécurité et la satisfaction du client.

Le présent document détaille les services d'accompagnement à la location visant à améliorer l'expérience du client relative à la location de bateaux et de bateaux sans équipage, y compris la mise à disposition d'un équipage, en abordant un éventail de services complémentaires souhaités pour une expérience optimisée et plus complète pour les clients. Le présent document permet aux professionnels d'offrir un meilleur service et rend plus accessibles les vacances en bateau pour les personnes ayant peu ou pas d'expérience.

Le présent document vise à donner confiance aux affrêteurs dans le choix d'une entreprise à laquelle ils peuvent faire confiance pour réaliser pleinement ce type de vacances. Il pourra également être utilisé par des personnes qui naviguent déjà, mais qui souhaitent profiter de leurs vacances sans se préoccuper de détails et qui sont prêtes à payer davantage pour passer des vacances l'esprit tranquille ou pour bénéficier de services additionnels.

L'application du présent document permet l'établissement d'un marché de location qualitatif ainsi qu'une satisfaction accrue des affrêteurs et des loueurs.

Tourisme et services connexes — Location de bateaux sans équipage — Services de location et expériences complémentaires

1 Domaine d'application

Le présent document établit les exigences minimales pour les services de location et expériences complémentaires proposés par un loueur. Il s'applique à tous les particuliers et entreprises qui proposent de tels services complémentaires.

Le présent document exclut les bateaux sans équipage qui:

- ne sont pas dotés d'un espace de vie;
- sont uniquement loués à des fins d'hébergement et ne sont pas autorisés à quitter leur poste d'amarrage/de mouillage.

Le présent document ne spécifie pas les exigences de construction des équipements fournis.

2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 20410:2017, *Tourisme et services connexes — Location de bateaux sans équipage — Exigences minimales de service et d'équipement*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>;
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>.

3.1

bateau sans équipage

bateau possédant un espace de vie, loué sans *skipper* (3.9) ni équipage fourni par le *loueur* (3.6)

[SOURCE: ISO 20410:2017, 3.1]

3.2

location

location d'un bateau pour une somme d'argent convenue

[SOURCE: ISO 20410:2017, 3.2]

3.3

bateau loué

location de bateaux

bateau possédant un espace de vie, loué avec ou sans *skipper* (3.9) ou équipage fourni par le *loueur* (3.6)

3.4

affréteur

personne ou entreprise qui affrète un *bateau sans équipage* (3.1)

[SOURCE: ISO 20410:2017, 3.3]

3.5

personnes à bord

affréteur et ensemble des personnes présentes à bord du bateau sans équipage sur invitation de l'affréteur

Note 1 à l'article: La liste des personnes à bord est définie dans l'ISO 20410.

3.6

loueur

personne ou entreprise qui propose un bateau sans équipage à la *location* (3.2)

Note 1 à l'article: Il peut s'agir du propriétaire, de l'opérateur ou du gérant du bateau sans équipage lui-même ou, le cas échéant, d'un tiers agissant en tant qu'intermédiaire (agent) entre l'*affréteur* (3.4) et le propriétaire, l'opérateur ou le gérant du bateau sans équipage. La garantie que la location du bateau sans équipage est conforme au présent document relève de la responsabilité du loueur.

[SOURCE: ISO 20410:2017, 3.4]

3.7

contrat de location

contrat passé entre l'*affréteur* (3.4) et le *loueur* (3.6)

[SOURCE: ISO 20410:2017, 3.5]

3.8

moniteur

personne dispensant une formation

3.9

skipper

personne ayant la commande et la responsabilité totales du bateau sans équipage pendant toute la durée de la *location* (3.2)

Note 1 à l'article: Le skipper et l'*affréteur* (3.4) peuvent être deux personnes différentes.

[SOURCE: ISO 20410:2017, 3.7]

3.10

steward ou hôtesse

personne mise à disposition par le *loueur* (3.6), qui est présente à bord pour assister les personnes à bord

3.11

transfert

moyen de transport assuré ou organisé par le *loueur* (3.6) pour faciliter le déplacement entre un point d'arrivée et/ou de départ spécifié et le *bateau loué* (3.3), et vice versa

3.12 voyage trajet

déplacement aller et retour entre le point de départ spécifié et le *bateau loué* (3.3), à l'aide d'un ou de plusieurs moyens de transport, pouvant éventuellement inclure un hébergement, inclus ou organisé dans le cadre de la *location* (3.2), et inclus et réglé dans le cadre du *contrat de location* (3.7)

3.13 chef

personne mise à disposition par le *loueur* (3.6), qui est présente à bord pour approvisionner le *bateau loué* (3.3) et préparer les repas pour les *personnes à bord* (3.5)

4 Généralités

Le bateau sans équipage proposé à la location par le loueur doit être conforme aux exigences définies dans l'ISO 20410.

Lorsque des services de location et expériences complémentaires sont réservés par l'intermédiaire du loueur, ce dernier doit être transparent et doit indiquer clairement à l'affrètement si les services et expériences complémentaires sont proposés de manière groupée par le loueur lui-même ou si un contrat a été établi entre le loueur et un tiers pour la fourniture de tout ou partie des services et expériences.

Que les services et expériences soient offerts par le loueur lui-même ou avec l'aide d'un tiers, si le paiement est effectué auprès du loueur, ce dernier est responsable de la fourniture de l'ensemble des services et expériences. Le loueur doit être le point de contact en cas de difficultés, de modifications ou de réclamations, et doit apporter des garanties à l'affrètement concernant tout dysfonctionnement de tout ou partie des services et expériences fournis.

5 Voyage

ISO/FDIS 22876

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/db011aa9-530d-4c31-8b5c-b83246dcc85a/iso-fdis-22876>

5.1 Dispositions de voyage autres que les transferts

Lorsque le voyage à destination du bateau est réservé auprès du loueur, ce dernier doit fournir à l'affrètement un itinéraire qui inclut au moins les informations suivantes:

- informations tarifaires, y compris les taxes, les autres frais ainsi que la classe de voyage, avant tout achat de billets;
- opérateur de voyage fournissant le service de voyage;
- points de départ et d'arrivée;
- numéros d'identification des transports (par exemple les numéros de vol), les dates ainsi que les horaires de départ et d'arrivée;
- nombre et poids des bagages autorisés par personne;
- dispositions relatives à la réservation de sièges, le cas échéant.

5.2 Transferts

Lorsqu'un transfert est fourni, le loueur doit s'assurer que:

- les horaires des transferts sont appropriés;
- le nombre d'affrètement et leurs bagages peuvent être accueillis;
- les points de montée et de descente sont connus, facilement localisables et identifiables;

— le transfert sera fourni en cas de retard.

5.3 Exigences relatives à l'entrée dans un autre pays

Lorsqu'un voyage est fourni, le loueur doit accorder de l'attention aux éléments suivants:

- exigences spécifiques relatives aux documents de voyage, y compris les visas et les vaccins;
- restrictions relatives aux denrées alimentaires, aux animaux et aux autres importations;
- frais d'entrée et de sortie, le cas échéant, et mode de paiement et devise applicables;
- toute autre information applicable au pays en question.

6 Début et fin des procédures de location

6.1 Remise et restitution du bateau loué

En ce qui concerne les procédures de remise et de restitution, le loueur doit se conformer à l'ISO 20410.

Le loueur doit expliquer à l'affrètement le fonctionnement du bateau sans équipage et de ses équipements et lui présenter le manuel du bateau sans équipage.

6.2 Accueil des personnes à bord

6.2.1 Procédure d'accueil

En ce qui concerne la procédure d'accueil, le loueur doit se conformer à l'ISO 20410.

Il est important que le loueur soit conscient qu'il s'agit d'un aspect important de la location.

Le loueur doit informer l'affrètement du lieu de rencontre avec celui-ci et des installations disponibles au lieu d'accueil (p. ex. toilettes, rafraîchissements, boutiques), de l'heure de la remise et de l'heure des briefings.

6.2.2 Procédure d'accueil une fois le voyage fourni

Si un voyage est fourni par le loueur pour des personnes à bord, le loueur doit s'assurer qu'elles sont accueillies à leur arrivée pendant ses horaires habituels de travail.

Le loueur peut offrir un service d'accueil personnalisé en dehors de ses horaires habituels de travail et doit clairement indiquer, avant d'organiser le voyage pour l'affrètement, si le service est disponible et si des frais additionnels seront appliqués.

Si le voyage est organisé dans le cadre de la location et que l'accès au bateau sans équipage n'est pas possible en dehors des horaires habituels de travail du loueur, cela doit être clairement indiqué à l'affrètement et le loueur doit lui proposer de réserver un hébergement dans le cadre d'un service complémentaire.

Si le voyage est organisé dans le cadre de la location et que le voyage retour ne peut commencer le même jour que celui où se termine la location, un hébergement doit être proposé et, s'il est accepté, fourni dans le cadre du voyage.

Les frais d'hébergement, le cas échéant, doivent être clairement indiqués au moment de la réservation.