

## Zoom sur l'ordonnance relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure

L'ordonnance publiée le 25 mars 2020 modifie de façon temporaire l'article L.211-14 du Code du Tourisme et des dispositions combinées des articles 1228 et 1229 du Code Civil.

**L'obligation de remboursement en cas d'annulation due à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou la force majeure est remplacée par la possibilité d'émettre un avoir.**

### Quels sont les contrats concernés ?

- Les ventes de forfaits touristiques ;
- Les ventes de prestations « sèches » produites en interne ou seulement distribuées, et relatives à l'hébergement, la location de véhicule et aux services touristiques non inclus dans un autre service de voyage ;
- Les séjours en Accueils Collectifs de Mineurs ;
- A noter : les voyages scolaires et les séjours adaptés entrent dans le champ de l'ordonnance.



Les ventes de transport secs ne sont pas concernées par cette ordonnance (exemple : les compagnies aériennes).

### Quelle est la période concernée ?

Toute annulation intervenue **entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre** peut donner lieu à l'émission d'un avoir en lieu et place d'un remboursement intégral *de la prestation qui n'aura pas pu être exécutée*.

### Dans quels cas émettre un avoir et dans quel cas appliquer les CGV ?

L'émission d'un avoir est possible en cas d'**annulation par le client ou par le professionnel**, pour les séjours rendus impossibles à cause de la situation sanitaire liée au Covid-19, soit à destination (établissement fermé, fermeture des frontières, pas de vol...) soit dans le pays émetteur (confinement rendant impossible le départ des voyageurs, par exemple).

La situation sanitaire revêt un caractère de circonstance exceptionnelle et inévitable et de force majeure.

Les annulations du fait du client pour autres motifs (raison médicale, peur de voyager...), **alors que les conditions permettent d'assurer la prestation dans de bonnes conditions**, ne sont pas concernées par l'ordonnance, et donnent lieu au paiement des frais de résolution prévus dans vos conditions générales de vente.

En cas de contestation, le professionnel doit être en mesure de prouver que la/les prestations peuvent être assurées conformément au contrat de voyage à la date du séjour.

### **Quelles sont les modalités d'émission de l'avoir ?**

Le professionnel garde la possibilité de rembourser le client en numéraire.

Toutefois, **s'il souhaite émettre un avoir, il peut le faire en respectant certaines règles :**

1. Le professionnel doit informer le client sur un support durable (par email ou par courrier) qu'il lui propose un avoir, en précisant notamment le montant et la période de validité (18 mois) :
  - dans un délai de 30 jours après la notification de résolution du contrat,
  - *ou*, si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance, au plus tard 30 jours après cette date d'entrée en vigueur (25 mars).
2. Dans un délai de 3 mois **à compter de la notification de la résolution**, le professionnel doit proposer au client une nouvelle prestation.

### **Combien de temps est valable l'avoir ?**

L'avoir est valable 18 mois, à compter de la date de proposition formulée par le professionnel.

### **De quel montant est l'avoir et quelle prestation peut être proposée ?**

L'avoir est d'un montant égal à **l'intégralité des sommes versées par le client au titre du contrat**. Il ne peut pas y avoir de majoration tarifaire autre que celles prévues dans le contrat.

La nouvelle prestation proposée dans un délai de 3 mois après l'annulation, est équivalente ou similaire à celle achetée (le prix ne peut pas être supérieur). Mais **l'avoir est sécable et peut donc être utilisé en plusieurs fois**, à la demande du client. **Le client reste également libre de choisir une prestation plus chère** et de s'acquitter de la différence de prix.

### **Que se passe-t-il au bout de 18 mois ?**

**Si l'avoir n'est pas utilisé, le client devra être remboursé. Il appartient au professionnel de faire la démarche de remboursement**, sans attendre une quelconque manifestation du client.

**Faisant suite à vos nombreuses questions suite à la parution de l'ordonnance, voici de nouveaux éléments de réponse concernant la mise en application de l'avoir.**

### **Suis-je obligé d'émettre un avoir ?**

L'émission d'un avoir n'est pas une obligation pour le professionnel. L'ordonnance vous donne cette alternative, pour répondre de manière exceptionnelle à la crise sanitaire actuelle.

Le professionnel a la possibilité de ne pas se saisir de ce dispositif, et de rembourser intégralement ses clients, s'il estime que cette solution est la meilleure. Dans ce dernier cas de figure, le professionnel doit respecter le Code du tourisme, et procéder au remboursement intégral du séjour dans les 14 jours suivant l'annulation du séjour.

Il appartient donc au professionnel d'opter pour l'émission d'un avoir ou le remboursement intégral. Il s'agit là des seules alternatives légales. Le cumul des deux (remboursement en partie et avoir sur le reste) n'est pas envisagé par l'ordonnance, et n'est donc pas recommandé.

A noter, si le professionnel ne formule pas la proposition d'avoir dans les délais fixés par l'ordonnance, alors il accepte les dispositions du Code du tourisme et devra effectuer le remboursement intégral des prestations vendues.

### **Quel est le montant de l'avoir ?**

L'avoir couvre l'ensemble des **sommes déjà versées par le client au moment de l'annulation** : soit l'acompte, soit le solde du séjour.

Le professionnel ne peut pas exiger le paiement du solde du séjour annulé, pour inscrire ensuite cette somme sur l'avoir.

### **Le client peut-il refuser la proposition d'avoir faite par le professionnel ?**

Le client est tenu d'accepter l'avoir proposé par le professionnel. L'ordonnance donne cette possibilité au professionnel d'opter pour l'émission d'un avoir plutôt que de rembourser les prestations vendues.

Il convient d'expliquer au client en toute transparence la situation, pour lui faire comprendre que l'émission de l'avoir est une solution alternative légale au remboursement, dans le cadre de la crise sanitaire.

### **Quelle prestation proposer en remplacement de la prestation annulée ?**

La prestation proposée dans le cadre de l'avoir doit être identique ou équivalente au contrat initial annulé, tant en termes de prix que de qualité des prestations.

Il faut envisager un certain degré de souplesse et discuter avec le client, pour trouver une nouvelle prestation qui lui conviendra, et ce afin d'éviter un remboursement total une fois le délai des 18 mois écoulé.

Après la première proposition formulée, si le client la refuse, il est possible d'envisager un séjour sur une autre destination, un séjour plus cher (moyennant le paiement du complément par le client), un séjour moins cher (le montant de l'avoir non utilisé fera alors l'objet d'un remboursement au terme des 18 mois ou bien le client pourra opter pour une seconde prestation en complément).

### Précisions sur la temporalité :

Le professionnel doit informer le client - par courrier ou par courriel - de l'émission de l'avoir **dans un délai de 30 jours maximum** après la date d'annulation du séjour ; pour les séjours annulés avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance, le professionnel dispose d'un délai de 30 jours à compter du 25 mars pour informer son client.

Le professionnel dispose d'un délai de 3 mois à compter de la date d'annulation du séjour pour faire une nouvelle proposition de séjour au client. Celle-ci doit être équivalente au séjour initial annulé.

L'avoir est valable 18 mois à compter de la proposition de la nouvelle prestation en remplacement.

### Exemple :

Un séjour a été annulé le 30 mars (par le client ou par le professionnel). Le professionnel doit informer le client avant le 29 avril qu'il émettra un avoir à son bénéficiaire, suite à l'annulation du séjour.

Le professionnel doit ensuite faire une nouvelle proposition de séjour avant le 30 juin. Pour l'exemple, supposons que le professionnel fasse une nouvelle proposition de séjour le 28 mai.

Si le professionnel et le client n'arrivent pas à s'entendre sur une nouvelle proposition de séjour, le professionnel aura l'obligation de rembourser intégralement le client dans un délais de 18 mois à compter du 28 mai.

### Quand l'annulation peut-elle intervenir ?

Les dispositions prévues par l'ordonnance s'appliquent à toute demande d'annulation de **séjour rendu impossible à cause des mesures prises par les autorités et relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19**, soit par le client soit par le professionnel, à compter du 1<sup>er</sup> mars et jusqu'au 15 septembre inclus.

Pour un séjour qui doit se dérouler en juillet, à l'étranger : il convient de s'assurer des mesures sanitaires prises dans le pays en question. Comme pour l'exemple précédent, si les autorités n'ont pas déclaré de confinement jusqu'en juillet, si les compagnies aériennes prévoient toujours de desservir la destination à la date du séjour, si les prestations peuvent être exécutées conformément au contrat de voyage et si la sécurité des voyageurs peut être assurée (jusqu'à leur retour) ; alors vous devez recourir aux conditions générales de vente pour répondre aux demandes d'annulation formulées par vos clients, puisqu'en l'état le séjour peut avoir lieu.

## Que doit inscrire le professionnel sur l'avoir ?

1. La date d'émission de l'avoir
2. La durée de validité de l'avoir (18 mois)
3. La mention « suite à l'annulation n°... du fait du Coronavirus... »
4. Le montant de l'avoir en Euros
5. La mention précisant que l'avoir n'est pas cessible à un tiers : si le client souhaite céder son contrat à une autre personne, il devra s'acquitter des frais de cession prévus dans vos Conditions générales de vente.

## Quelles conditions générales de vente s'appliquent pour le nouveau séjour ?

Après avoir travaillé à une nouvelle proposition de séjour avec ses clients, le professionnel doit faire signer un nouveau contrat de voyage pour lequel de nouvelles conditions générales de vente s'appliquent.

L'échelonnement des paiements par exemple doit se conformer au nouveau contrat de vente : le professionnel ne peut pas exiger le paiement du solde du séjour aujourd'hui, en invoquant les conditions générales de vente du contrat de voyage initial.

De la même manière, la grille de frais d'annulation des nouvelles conditions générales de vente s'applique.

### *Exemple :*

Un séjour qui devait se dérouler du 4 au 11 avril 2020 a été reprogrammé du 5 au 12 septembre 2020. Le professionnel fait alors signer un nouveau contrat de voyage au client.

Le client avait payé initialement 60% d'acompte, pour son séjour d'avril. L'avoir émis par le professionnel correspond donc aux 60% déjà versés.

Le solde de 40% dû ne peut être exigé au moment de la signature du nouveau contrat de voyage. Ce sont les nouvelles conditions générales de vente qui s'appliquent. Si le solde du séjour est dû 30 jours avant le départ, alors les 40% restant devront être payés par le client le 7 août.