

L'ordonnance du 25 mars au secours du secteur du voyage

Une ordonnance du 25 mars 2020 autorise les professionnels du tourisme à émettre des avoirs en cas d'annulation de voyage pour éviter l'effondrement du secteur.

Face à la propagation du Covid-19, la France, comme d'autres Etats, a adopté des mesures restrictives de déplacement. De nombreux voyageurs ont procédé à l'annulation de leur voyage, compte tenu de la situation pandémique internationale et ont procédé à une demande de remboursement auprès des agences de voyage, conformément à ce que prévoit le code du Tourisme. Dans d'autres cas, la décision d'annuler les voyages programmés est venue directement du prestataire de voyage. Si les entreprises du voyage devaient procéder au remboursement des sommes engagées par leurs clients, en cas de circonstances exceptionnelles ou inévitables ou de force majeure, cela aurait conduit toute l'industrie du voyage à la faillite. Éviter l'effondrement du secteur voyage, voilà tout l'enjeu de cette ordonnance tant attendue.

Mise en place d'un régime dérogatoire avec rétroactivité au 1er mars 2020 et valable jusqu'au 15 septembre 2020

L'ordonnance publiée le 26 mars 2020 au journal officiel modifie les obligations des professionnels pour leur permettre de proposer à leurs clients, pour une période strictement déterminée et limitée dans le temps, un remboursement sous la forme d'un avoir valable dix-huit mois à utiliser sur une prestation identique ou équivalente.

L'ordonnance déroge ainsi au droit au remboursement prévu à l'article L. 211-14 du code du tourisme s'agissant des contrats de vente de voyages et de séjours ou pour les contrats de voyages de service et aux dispositions combinées des articles 1218 et 1229 du code civil pour les professionnels ou associations qui produisent eux-mêmes les prestations de voyage.

Cette dérogation au remboursement intégral en cas d'annulation s'appliquera à toute annulation de contrat effectuée soit par le client soit par le professionnel ou l'association sur la période allant du 1er mars au 15 septembre 2020. Le montant de l'avoir correspondra à l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat ayant été annulé.

Les contrats de voyage concernés

- Les contrats de vente de voyages et de séjours vendus par un organisateur ou un détaillant, dont les modalités de résolution sont actuellement régies par l'article L. 211-14 du code du tourisme,
- Les autres contrats portant sur des services de voyage définis respectivement aux 2°, 3° et 4° du I de l'article L. 211-2 du code du tourisme, vendus par les professionnels (personnes physiques ou morales) produisant eux-mêmes les prestations de voyage, comme l'hébergement (non résidentiel,

qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers), la location de voitures et tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage.

- Idem pour les contrats vendus par des associations, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif mentionnés au 1° de l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles produisant elles-mêmes des prestations d'hébergement telles que décrites ci-avant et tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage.

-> A noter que la vente de titres de transports est exclue du dispositif du fait qu'elle est directement réglementée par le droit international et la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers.

Comment est informé le client?

Le professionnel ou l'association contactera le client par support durable, c'est-à-dire par courrier ou courrier électronique :

- soit au plus tard trente jours après la résolution du contrat,
- soit si le contrat a déjà été résolu au jour de l'entrée en vigueur de l'ordonnance, au plus tard trente jours après sa date d'entrée en vigueur.

Le professionnel précisera le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.

L'avoir sera couvert par la garantie financière lorsqu'il s'agit de prestations effectuées par les agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours immatriculés.

La proposition du professionnel : une mesure très encadrée

Le professionnel ou l'association doit proposer une nouvelle prestation pour permettre au client d'utiliser l'avoir à des conditions strictement définies :

- La prestation sera identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat résolu ;
- Le prix de la prestation ne sera pas supérieur à celui de la prestation prévue initialement ; le voyageur n'étant tenu, le cas échéant, qu'au paiement correspondant au solde du prix de ce contrat.
- Elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celle prévue dans le contrat annulé.

Cette proposition est formulée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la résolution et l'avoir qui l'accompagnera aura une validité de 18 mois.

Et si le prix de la nouvelle prestation proposée diffère de la prestation initiale?

Si, à la demande du client, la nouvelle prestation est de qualité et de prix supérieurs, le prix à acquitter tiendra compte de l'avoir et le client versera la somme complémentaire.

Si le client opte pour une prestation d'un montant inférieur à l'avoir, dans ce cas, l'avoir est sécable. Le reliquat de cet avoir pourra être utilisé pour un nouveau voyage, jusqu'au terme de la période de validité de l'avoir.

Proposer l'avoir au client = impossibilité pour le client de demander le remboursement pendant 18 mois

En effet du moment que l'avoir est proposé par le professionnel, le client ne pourra solliciter pendant 18 mois le remboursement de ces sommes pendant la période de validité de l'avoir.

Si aucun contrat n'est conclu pour les clients disposant d'un avoir, passé la période de validité de 18 mois, le client sera remboursé de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat annulé ou, si une partie a été utilisée au titre d'un avoir sur un voyage, du reliquat restant.

[Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 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](#)