

Des avoirs pour limiter les remboursements dans le cadre du Covid-19

V10avril2020

L'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 prise par le gouvernement vient **limiter, à titre provisoire, le droit au remboursement** en accordant aux professionnels du tourisme la possibilité de proposer des **avoirs**.

En principe les annulations de voyages à forfait par l'agence de voyage ou le voyageur entraînent la résolution (l'annulation) du contrat et le remboursement (article L. 211-14 II et III, 2° du code du tourisme). De plus, les contrats de services touristiques ne constituant pas des voyages à forfait (ex. réservation d'hôtels, de camping, ...) peuvent être éventuellement reportés ou résolus sur le fondement de la force majeure (article 1218 alinéa 2 du code civil).

Le gouvernement a pris l'**ordonnance n° 2020-235 datée du 25 mars 2020** afin de permettre aux professionnels du tourisme de **déroger à ces dispositions**, afin d'éviter que ces derniers ne se retrouvent en procédure collective (faillite). Elle a pour objectif de permettre aux professionnels de **proposer des avoirs à la place de remboursements**.

Elle s'applique aux contrats dont la résolution (annulation) est notifiée par le consommateur, le professionnel ou l'association de **consommateurs** (ex. association organisant des colonies de vacances) **entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus** (article 1^{er}, I de l'ordonnance).

CONTRATS CONCERNES

- **Les voyages à forfait** (ex. réservation de vol + hébergement) résolus (annulés) par le professionnel ou le voyageur, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (**article L. 211-14 II et III, 2° du code du tourisme**).

Constitue un voyage à forfaits, selon l'article **L. 211-2** du code du tourisme :

- la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ...),
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple),
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

- **Les contrats portant sur les services de voyage** suivants, vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes (**article L. 211-2 I, 2°, 3° et 4° du code du tourisme**) :

- hébergement,
- location de voiture,
- tout autre service touristique qui ne fait pas partie d'un service de voyage (ex. visites guidées, concerts, manifestations sportives, ...).

- **Les contrats portant sur les services d'hébergement ou tout autre service touristique qui ne fait pas partie d'un service de voyage, vendus par les associations** produisant elles-mêmes ces services. Par exemple, des associations organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif mentionnés à l'article [L. 227-4](#) du code de l'action sociale et des familles.

MECANISME DE LA MISE EN OEUVRE DE L'AVOIR

Le professionnel proposant l'avoir doit **en informer** le voyageur sur un **support durable** (ex. courrier écrit, mail, ...) **au plus tard 30 jours après la résolution** (annulation).

Important: Si l'annulation est intervenue entre le 1er et 26 mars, le délai de 30 jours court à partir du 26 mars (jusqu'au 27 avril au plus tard.)

Le montant de l'avoir doit être égal à celui de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat initial qui a été résolu (annulé).

COMMENT S'ORGANISE LA PROPOSITION DE NOUVELLES PRESTATIONS?

Les professionnels doivent proposer un **nouveau contrat** qui doit répondre aux conditions suivantes :

- la prestation doit être **identique ou équivalente** à la prestation prévue par le contrat résolu,
- le prix ne **doit pas être supérieur** à celui de la prestation qui était prévue par le contrat résolu (annulé),
- le voyageur **ne paie pas de majoration tarifaire** autre que, le cas échéant, celle que le contrat résolu prévoyait.

La nouvelle prestation doit être proposée **au plus tard dans un délai de trois mois** à compter de la notification de la résolution du contrat. La proposition est valable **dix-huit mois**.

QUE SE PASSE-T-IL SI LE PRIX DE LA NOUVELLE PRESTATION DIFFERE DE CELUI DU CONTRAT RESOLU?

Si la nouvelle prestation qui vous intéresse coûte plus cher ou moins cher que la prestation

initiale du contrat résolu, le prix à acquitter tient compte de l'avoir.

En cas de prestation de qualité et de prix **supérieurs**, vous devrez payer une **somme complémentaire**.

En cas de prestation différente d'un montant **inférieur** au montant de l'avoir, vous pourrez **conserver le solde de l'avoir** qui pourra être **utilisable** jusqu'au terme de sa période de validité.

QUE SE PASSE-T-IL SI AUCUNE PRESTATION N'A ETE CONCLUE DURANT LES 18 MOIS?

Si aucun contrat n'a été conclu durant les dix-mois de validité de l'avoir, le professionnel ou l'association, doit vous **rembourser l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu**. Ou, le cas échéant, le **solde de l'avoir restant**.

Pour les voyages à forfaits, le remboursement s'effectue sur le fondement de la responsabilité des agences de voyage et tour-opérateurs ([article L. 211-14 II et III, 2°](#) du code du tourisme).

Pour les autres contrats de service (ex. transport, hébergement), le remboursement s'effectue sur le fondement de la force majeure et de l'inexécution contractuelle (articles [1218 alinéa 2](#) et [1229](#) du code civil).

CONCRETEMENT L' AVOIR

Délais de 30 jours à compter de la date de résolution du contrat initial pour notifier au consommateur la mise en place d'un avoir. ***Pour les résolutions intervenues entre le 1er et 26 mars, le délai de 30 jours court à compter du 26 mars.***

La mise en place de l'avoir est conditionnée au Covid-19! En cas de litige, il faut pouvoir prouver que c'est le Covid-19 qui est la cause de l'annulation, un cas de force majeure aujourd'hui, mais plus tard... Si l'annulation du séjour n'est pas due au Covid-19, ce sont les CGV qui s'appliquent.

Validité de l'avoir 18 mois: Si au bout des 18 mois, pas de contrat conclu = remboursement.

Formalisme de l'avoir: un écrit sur un support durable (mail avec AR, ...), document format PDF (pas de word!)

Contenu (les mentions obligatoires à intégrer)

- références Loi 220-290 du 23/03/2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, décret 2020-260 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre

la propagation du virus covid-19 et l'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* »

- Il est important de noter : Ces textes permettent de déroger à l'article L211-14 II et III – 2 du Code du tourisme (l'obligation de rembourser)
- la date d'émission de l'avoir
- la durée de validité (18 mois)
- la mention « suite à l'annulation du fait du **coronavirus** ... »
- le montant de l'avoir en euros, qui doit correspondre aux montants payés par le client pour le séjour annulé (acompte ou solde)
- la mention précisant que l'avoir n'est pas cessible à un tiers (sauf accord du propriétaire)

Point à souligner: une nouvelle proposition de séjour « identique ou équivalente » au contrat initial, **accompagnée de « l'avoir » qui sera valable 18 mois**, également par **support durable** devra être **envoyée 3 mois après la date de résolution du contrat initial**.