Publication du 29/03/2020
Tous droits réservés - élide©

ORDONNANCE DU 25 MARS 2020 RELATIVE AUX CONDITIONS FINANCIERES DE RESOLUTION DE CERTAINS CONTRATS DE VOYAGES TOURISTIQUES ET DE SEJOURS EN CAS DE CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES OU DE FORCE MAJEURE

(Ordonnance prise en application de la loi du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19)

La pandémie de COVID-19 a paralysé tout le pays et de ce fait, affecté particulièrement le secteur du tourisme.

Les agences de voyage se retrouvent depuis plusieurs semaines dans une situation économique intenable : alors que les clients annulent leurs voyages et sollicitent le remboursement des avances, les partenaires commerciaux (société de transports, hôteliers, espaces culturels etc.) réclament quant à eux, l'application des pénalités contractuelles.

Le Gouvernement, conscient des conséquences irrémédiables que cette pandémie cause à ce secteur d'activité, est intervenu pour instaurer un nouveau régime visant à **protéger la trésorerie des opérateurs en encadrant l'annulation et le report des voyages, tout en préservant les intérêts des voyageurs**.

Par principe, s'applique en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, un droit au remboursement intégral des paiements effectués par le client au professionnel (l'article L 211-14 du Code du Tourisme s'agissant des contrats de vente de voyages et de séjours, les articles 1218 et 1229 du Code civil s'agissant des contrats de voyages de service que des professionnels ou des associations produisent eux-mêmes).

En cette période particulièrement troublée, le Gouvernement a souhaité offrir la possibilité au professionnel de proposer à leurs clients, pour une période strictement déterminée et limitée dans le temps, un remboursement sous la forme d'une proposition de prestation identique ou équivalente, ou par le biais d'un avoir valable sur une longue période, de dix-huit mois.

Ces nouvelles modalités s'appliqueront aux résolutions de contrat notifiées soit par le client soit par le professionnel après le 1er mars et avant le 15 septembre 2020 inclus.

Bien entendu, rien n'oblige l'agence de voyages à passer par l'étape préalable de l'avoir si elle est en mesure de rembourser son client. Ce dernier, en revanche, n'est plus en mesure d'imposer un remboursement au professionnel.

Tous droits réservés - élide©

1. Quels sont les contrats concernés ?

Le Gouvernement a souhaité instaurer un périmètre assez large pour être le plus protecteur possible des consommateurs.

Sont concernés par cette nouvelle règlementation :

1°- Les contrats de vente de voyages et de séjours, dont les modalités de résolution sont actuellement régies par l'article L. 211-14 du Code du tourisme, transposé de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées ;

2°- Les contrats portant sur les services de voyage définis respectivement aux 2°, 3° et 4° du I de l'article L. 211-2 du code du tourisme, vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes. Il s'agit, par exemple, de :

- l'hébergement ;
- la location de voiture ;
- tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage.

Est exclue de son champ d'application la vente des titres de transports par ailleurs réglementée par le droit international et la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers.

3°- Les contrats portant sur les prestations mentionnées au 2° ci-dessus 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 ces services.

2. Quelles sont les particularités de l'avoir édité par l'agence de voyage ?

Une information est apportée par le professionnel au client sous trente jours suivant la résolution du contrat ou la date d'entrée en vigueur de l'Ordonnance : il lui précise le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.

Le montant de l'avoir est égal à celui de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu.

Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant la période de validité de l'avoir.
Une précision importante vient accroître la protection du consommateur : les dispositions de l'article L. 211-18 du Code du tourisme relatif à la garantie financière sont applicables à l'avoir et à la prestation proposés.

Tous droits réservés - élide©

3. Quelles sont les spécificités du voyage de substitution ?

Le professionnel doit proposer une nouvelle prestation afin que ses clients puissent utiliser l'avoir.

Cette nouvelle prestation doit faire l'objet d'un contrat répondant à des conditions strictement définies :

1° La prestation doit être identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat résolu ;

2° Son prix ne doit pas être supérieur à celui de la prestation prévue par le contrat résolu ;

3° Elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celle prévue, le cas échéant, par le contrat résolu.

Lorsque le prix de la nouvelle prestation proposée diffère de la prestation prévue par le contrat résolu, le prix à acquitter au titre de cette nouvelle prestation tient compte de l'avoir.
Concrètement, cela se traduit par :

- en cas de prestation de qualité et de prix supérieurs (sous réserve de l'accord du client) : le paiement par le client d'une somme complémentaire ;

- en cas de prestation différente d'un montant inférieur au montant de l'avoir : la conservation du solde de cet avoir, restant utilisable selon les modalités prévues par l'ordonnance, jusqu'au terme de la période de validité de l'avoir (nature sécable de l'avoir).

4. Quels sont les délais à respecter ?

Le professionnel ou l'association, proposant un avoir au client, l'en informe sur support durable (courrier ou courriel) au plus tard **trente jours** après la résolution du contrat, ou, si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de la présente Ordonnance, au plus tard trente jours après cette date d'entrée en vigueur.

La proposition de voyage de substitution est formulée au plus tard **dans un délai de trois mois** à compter de la notification de la résolution et demeure **valable pendant dix-huit mois**.

Passé ce délai de dix-huit mois, le client pourra demander le remboursement s'il n'a pas consommé la prestation.

À noter que **le principe de l'avoir est mis en œuvre avec effet rétroactif** et s'appliquera aux résolutions notifiées, soit par le client soit par le professionnel ou l'association, après le 1er mars 2020 et avant le 15 septembre 2020 inclus.

Les sources : **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