Fiche pratique n°C5
ANNULATION DES SÉJOURS SUITE AU CORONAVIRUS

⚠ Cette ordonnance n'est plus valable pour les séjours annulés depuis le 15 septembre 2020

Dans le contexte exceptionnel de propagation du covid-19, de nombreux États, dont la France, ont adopté des mesures restrictives de déplacement, ce qui conduit de très nombreux voyageurs à demander des annulations et des remboursements. En outre, certaines prestations sont également annulées sur décision du prestataire. Concomitamment, ces opérateurs subissent une baisse drastique des prises de commandes. Au regard de l'ampleur du risque économique au niveau européen, la Commission européenne a publié, le 19 mars dernier, des lignes directrices ouvrant la possibilité que soit proposé au client un avoir. Des difficultés similaires sont identifiées s'agissant des services de voyage que les professionnels produisent eux-mêmes ainsi que pour les séjours de mineurs à caractère éducatif organisés dans le cadre de l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles.

Le principe général de 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 (prise en application de l'article 11 de la loi n°2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19)*****, est de permettre à tous les professionnels de proposer que le remboursement soit remplacé par un avoir d'un montant équivalent sur une prochaine prestation, tout en respectant le droit des consommateurs. Ceci évitera un décaissement immédiat de trésorerie et aidera les entreprises à passer un cap très difficile. Il s'agit d'une possibilité offerte à l'hébergeur ; celui-ci peut s'il le préfère procéder au remboursement.**

Ainsi, La présente ordonnance **modifie les obligations des hébergeurs** (personnes physiques ou morales) vendant des séjours, pour leur permettre de proposer à leurs clients, pour une période strictement déterminée et limitée dans le temps, une alternative dérogatoire au remboursement. Ils pourront ainsi proposer **un avoir valable sur une longue période, de dix-huit mois** dont la modalité d'exécution sera une **proposition de prestation identique ou équivalente.**

1. A qui s'adresse cette mesure ?

Cette possibilité de proposer un avoir est offerte non seulement aux agences de voyages et tours opérateurs qui organisent ou qui vendent des forfaits, mais aussi **à tous les acteurs du secteur qui offrent des prestations touristiques indépendantes, telles que l'hébergement** (hôtels, campings, résidences de tourisme, meublés de tourisme (y compris si le loueur est un particulier)… Elle ne s'applique qu'aux relations avec le client final.

Point important : cette mesure bénéficie aussi aux associations qui offrent le même type de prestations, souvent pour répondre à des finalités sociales, notamment celles qui accueillent des mineurs.

2. Quels séjours sont concernés ?

→ Ces nouvelles modalités s'applique aux **annulations notifiées** soit par le client soit par le prestataire **entre le 1er mars et avant le 15 septembre 2020 inclus.**

Pour toute annulation ou demande d'annulation notifiée durant cette période (même si le séjour n'a pas (eu) lieu durant la période de confinement), vous avez la possibilité de proposer un avoir pour une prestation identique pour éviter un remboursement total immédiat.

3. Comment procéder en cas d'annulation (de ma part ou de celle du client) durant cette période ?

Clermont Auvergne Métropole
64-66 avenue de l'Union-Soviétique BP 231 - 63007 Clermont-Ferrand Cedex 1
Tél. 04 73 98 34 00 Fax. 04 73 98 34 01

Par dérogation aux dispositions en vigueur, vous pouvez proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, **un avoir**.

- S'agissant des contrats de vente des agences de voyages, il est ainsi dérogé au droit au remboursement spécifique prévu à l'article L. 211-14 du code du tourisme
- S'agissant des contrats que les hébergeurs (personne physique ou moral) produisent eux-mêmes, il s'agit d'une dérogation au droit au remboursement qui résulte des dispositions combinées des articles 1218 et 1229 du code civil.

4. Comment doit se présenter cet avoir et comment en informer mon client ?

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

b- l'obligation d'informer le client
Vous devez informer votre client que vous lui proposez un avoir, **par courriel ou voie postale** (support durable) **dans un délais précis** suivant l'annulation du séjour :
- au plus tard trente jours après l'annulation 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
  → *pour les séjours annulés avant le 26 mars 2020, vous avez jusqu'au 24 avril 2020 pour proposer à vos client un avoir*
  → *pour les séjours annulés après le 26 mars 2020, vous devez proposer un avoir dans les 30 jours suivant la notification d'annulation*

- Dans l'information que vous ferez à vos clients, vous devez préciser le **montant** de l'avoir, ainsi que **les conditions de délai et de durée de validité de la proposition de prestation** (*voir point 5*).

5. Le client peut-il refuser l'avoir que je lui propose ?

Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ses paiements qu'à défaut de la conclusion du contrat relatif à la nouvelle prestation avant le terme de la période de validité de l'avoir (*voir point 6*).
Si le client n'a pas pu effectuer un nouveau séjour avant la fin de validité de l'avoir, vous devez alors procéder au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du premier contrat annulé. L'hébergeur n'a pas à verser d'indemnisation supplémentaire.

6. Comment l'avoir est-il utilisé ?

Vous devez proposer au client une nouvelle prestation afin qu'il puisse utiliser l'avoir, et ce, dans un délais de 3 mois après la date de notification d'annulation du premier séjour.
Cette nouvelle proposition fait l'objet d'un <u>contrat</u> répondant aux conditions suivantes :
- 1. La prestation est identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat annulé ;
- 2. Son prix n'est pas supérieur à celui de la prestation prévue par ce contrat annulé (le voyageur n'étant tenu, le cas échéant, qu'au paiement correspondant au solde du prix du contrat annulé) ;
- 3. Elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celle prévue, le cas échéant, par le contrat annulé.

Clermont Auvergne Métropole
64-66 avenue de l'Union-Soviétique BP 231 - 63007 Clermont-Ferrand Cedex 1
Tél. 04 73 98 34 00 Fax. 04 73 98 34 01

Vous devez formuler cette proposition au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de l'annulation du premier séjour, et cette proposition est valable pendant une durée de dix-huit mois.

Cependant, de la souplesse est néanmoins laissée aux offres de remplacement et vous pourrez adapter la prestation de remplacement aux souhaits du client : une prestation équivalente, une prestation d'un montant supérieur si le client le demande et pour laquelle il pourra utiliser son avoir (en ce cas, le client paie évidemment la différence), ou plusieurs séjours d'un montant inférieur.
Ainsi, si vous proposez au client qui vous le demande, une prestation dont le prix est différent de celui de la prestation prévue par le contrat annulé, le prix à acquitter au titre de cette nouvelle prestation tient compte de l'avoir. Concrètement :
– en cas de prestation de qualité et de prix supérieurs : 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).

7. Si l'avoir n'a pas pu être utilisé par le client ?

A défaut de conclusion du contrat relatif à une nouvelle prestation (pour laquelle le client dispose d'un avoir) avant le terme de la période de validité de dix-huit mois, l'hébergeur procède, en application de l'article 1-VII de l'ordonnance du 25 mars 2020, au **remboursement** auquel il est tenu, c'est-à-dire **de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat annulé** ou, le cas échéant, du solde de l'avoir restant (dans le cas où il n'aurait pas été utilisé dans son intégralité par le client).

8. Puis-je refuser le remboursement au client?

L'avoir ne se substitue pas complètement au remboursement prévu par le droit. L'ordonnance a été conçue dans le respect du droit européen. Certes, la Commission européenne a permis une souplesse face à la crise et admis la possibilité d'offrir un avoir au lieu du remboursement, mais elle insiste sur le fait qu'il s'agit d'une option. L'ordonnance, tout en aidant le secteur du tourisme, recherche une position équilibrée avec les intérêts des consommateurs

Conseils
Nous vous recommandons de favoriser la reprogrammation des séjours annulés par le biais de ces avoirs. Cela permettra à vos clients de pouvoir reprogrammer leur voyage lorsque l'environnement sera plus favorable tout en leur laissant le choix de la période, en fonction de leurs propres contraintes (et des vôtres). Nous vous invitons à ne pas attendre la date limite de validité des avoirs pour effectuer un remboursement lorsque vous ne trouvez pas de prestations pouvant satisfaire vos clients.

ATTENTION
Pour les séjours vendus par l'intermédiaire d'une plateforme (Airbnb, Booking, Abritel, etc.) : en l'état actuel des informations en notre possession, nous ne sommes pas en mesure de vous indiquer si cette action est applicable pour l'ensemble des opérateurs Internet, certains n'agissant effectivement pas en tant qu'agence de voyages ou tour opérateurs.

Clermont Auvergne Métropole
64-66 avenue de l'Union-Soviétique BP 231 - 63007 Clermont-Ferrand Cedex 1
Tél. 04 73 98 34 00 Fax. 04 73 98 34 01