

***Le texte, qui permet aux agences de voyages et TO de proposer à leurs clients un avoir en lieu et place du remboursement pur et simple d'un voyage annulé à cause du coronavirus, a été signé mercredi 25 mars. Décryptage en 8 points.***

### **De quelle loi s'agit-il ?**

*La présente ordonnance est 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. L'article 11 autorise le gouvernement à prendre par ordonnances, dans un délai de trois mois à compter de la publication de la présente loi, toute mesure afin de faire face aux conséquences économiques, financières et sociales de la propagation du covid-19 et notamment de prévenir et limiter la cessation d'activité des personnes physiques et morales exerçant une activité économique.*

### **Quel est le contexte ?**

*Dans le contexte exceptionnel de propagation du covid-19, de nombreux Etats, dont la France, ont adopté des mesures restrictives de déplacement, ce qui conduit de très nombreux voyageurs à demander des annulations et des remboursements aux agences de voyages. En outre, certaines prestations sont annulées sur décision du prestataire. Concomitamment, ces opérateurs subissent une baisse drastique des prises de commandes. Dès lors, il pèse sur ces opérateurs un risque fort de tension sur leur trésorerie et par la suite de défaillance.*

### **Quel est l'objectif ?**

*La présente ordonnance modifie les obligations des professionnels du voyage afin de leur permettre 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 18 mois, dans le but de sauvegarder la trésorerie des opérateurs tout en respectant le droit des consommateurs.*

*« Cette validité de 18 mois englobe 2 étés. Ce qui permet plus aisément aux clients de réorganiser leur voyage », précisent le Seto et les Entreprises du Voyage dans un communiqué commun publié le 25 mars au soir.*

### **Qui est particulièrement concerné ?**

*Actuellement, ce sont plus de 7 100 opérateurs de voyages et de séjour immatriculés en France, qui, confrontés à un volume d'annulations d'ampleur jamais égalée et à des prises de commandes quasi-nulles, sont en grande difficulté, précise l'ordonnance. Ce constat dépasse par ailleurs le marché français, puisque de nombreux Etats membres de l'Union européenne remontent ces mêmes préoccupations à la Commission européenne.*

### **Quelle est la période de validité des contrats ?**

*Les nouvelles modalités s'appliquent aux résolutions de contrat notifiées soit par le client soit par le professionnel ou l'association après le 1er mars et avant le 15 septembre 2020 inclus.*

### **Quelles sont les principales caractéristiques de l'avoir ?**

*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, soit 18 mois.*

*Par ailleurs, lorsque le prix de la nouvelle prestation proposée diffère de la prestation prévue par le premier contrat, le prix à acquitter pour la nouvelle prestation tient compte de l'avoir. Ainsi, en cas de prestation de qualité et de prix supérieurs, le client devra payer une somme complémentaire, et en cas de prestation différentes d'un montant inférieur à celui de l'avoir, le client pourra conserver le solde de l'avoir jusqu'au terme de sa période de validité.*

### **Quels sont les contrats concernés ?**

Sont concernés plusieurs types de contrats :

*- 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.*

*- Les contrats portant sur les services de voyage vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes. Il s'agit, par exemple, de l'hébergement, la location de voiture ou tout autre service touristique. A noter que la vente de vols secs est exclue du champ d'application car elle réglementée par le droit international et la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers.*

*- Les contrats vendus par des associations, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif.*

### **Quel est le rôle du professionnel ?**

*Le professionnel ou l'association, proposant un avoir au client, doit l'en informer par courrier ou courriel au plus tard 30 jours après la résolution du contrat. Si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance, l'information doit être communiquée aux clients au plus tard 30 jours après cette date. Cette information précise le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.*

*De plus, le professionnel ou l'association se doit de proposer une nouvelle prestation afin que leur client puisse utiliser l'avoir. Celle-ci doit faire l'objet d'un contrat qui répond à des conditions strictement définies. A savoir : la nouvelle prestation est identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat résolu ; son prix n'est pas supérieur à celui de la première prestation et elle ne doit donner lieu à aucune majoration tarifaire autre que celles prévues, le cas échéant, par le contrat résolu.*

*La nouvelle proposition de voyage doit être formulée au plus tard dans un délai de 3 mois et demeure valable pendant 18 mois.*

*Enfin, à défaut de conclusion d'une nouvelle prestation pour laquelle le client dispose d'un avoir dans un délai de 18 mois, le professionnel ou l'association devra procéder au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu ou, le cas échéant, du solde de l'avoir restant.*

*« Conscients des difficultés financières que pourraient poser à certains clients l'application de l'ordonnance, les EDV et le SETO appellent leurs membres à traiter avec attention et au cas par cas ces situations complexes afin de leur proposer, lorsque ces difficultés le justifient et dans la mesure des possibilités, un remboursement avant le terme des 18 mois de validité des avoirs », note le communiqué.*

*Espérons pour les professionnels du tourisme que ce cas de figure ne se présente que très rarement*

...