

Mesdames et Messieurs,

L'actualité du Covid-19 impacte beaucoup de nos activités, et notamment celles concernant les voyages ou séjours. Leur annulation était jusqu'alors soumise aux règles de droit valables en la matière. Mais depuis le 25 mars 2020, ces règles ont changé.

En effet, le Parlement et le Gouvernement ont adopté 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 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19.

Ces nouvelles règles suspendent et remplacent les règles normalement en vigueur pour le temps de la crise sanitaire à laquelle nous sommes confrontés.

Vous trouverez dans cet article un résumé de vos droits en la matière.

*Précision est faite que la résolution du contrat de voyage ou de séjour est entendue couramment comme l'annulation du contrat ou sa suppression.*

## Un préalable : les contrats concernés par ces dispositions :

- a. Le contrat de vente de voyages et de séjours, vendu par un organisateur ou un détaillant ;
- b. Le contrat d'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel, vendu par un organisateur ou un détaillant ;
- c. Le contrat de location de voitures particulières, vendu par un organisateur ou un détaillant ;
- d. Le contrat qui concerne tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage, vendu par un organisateur ou un détaillant ;
- e. Le contrat conclu par une association organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif quant à l'hébergement ou tout autre service touristique ne faisant pas partie intégrante d'un service de voyage.

Un organisateur ou un détaillant désigne ici les personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ce type de contrats. Egalement, les professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de prestations de voyage.

→ *En résumé, ces dispositions concernent notamment les contrats conclus avec des agences organisant des voyages touristiques ou des séjours.*

**ATTENTION** : Sont exclus les contrats de vente de titres de transports (ils restent réglementés par le droit international et la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers). C'est par exemple, des billets d'avion achetés directement auprès d'une compagnie aérienne.

## I. Dans le cas où le professionnel ou l'association vous propose un remboursement intégral :

Les règles normalement prévues s'appliquent et le professionnel vous rembourse la totalité des sommes déjà versées.

## II. Dans le cas où le professionnel ou l'association vous fait une proposition d'avoir :

1. Le professionnel ou l'association peut vous faire cette proposition si la résolution du contrat de voyage ou de séjour se fait entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus.
2. Le professionnel doit vous notifier cette résolution sur un support durable (courrier, mail), dans un délai encadré par la loi :
  - a. Si la résolution est intervenue entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 26 mars 2020 inclus, le délai pour la notification de cette résolution au client est de 30 jours après la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance, soit jusqu'au 25 avril 2020 inclus.
  - b. Si la résolution du contrat intervient à partir du 27 mars 2020 inclus, le délai pour la notification de cette résolution au client est de 30 jours après la résolution.
3. La notification de résolution doit contenir :
  - a. Le montant de l'avoir : il est égal à l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu (soit toutes les sommes déjà versées) ;
  - b. Les conditions de durée et de validité de la proposition.
4. Les conditions de la proposition :
  - a. La proposition doit se faire dans un délai de 3 mois à compter de la notification de la résolution (notification précitée au petit 2).
  - b. La proposition doit être une nouvelle prestation remplissant différents critères :
    - Etre identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat résolu.
    - Son prix doit être en principe inférieur ou identique à la prestation prévue par le contrat résolu. Dans le cas où tous les versements pour le contrat résolu n'ont pas été réalisés et qu'il restait un solde à payer, le client ne devra s'acquitter que du montant correspondant à ce solde s'il accepte la nouvelle proposition.  
  
ATTENTION : le client peut demander une prestation dont le prix est supérieur à la prestation du contrat résolu. Dans ce cas, le client paiera le nouveau prix dont sera déduit le montant de l'avoir.
    - Elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire, sauf celles que le contrat résolu prévoyait éventuellement.
  - c. La proposition est valable pour une durée de 18 mois à compter de sa notification.
5. Si le contrat proposant la nouvelle prestation n'est pas conclu au terme de ses 18 mois de validité, le professionnel doit procéder au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu, c'est-à-dire au remboursement du montant de l'avoir proposé.
6. Si la totalité de l'avoir n'est pas consommée au terme des 18 mois de validité de la proposition, le professionnel doit procéder au remboursement du montant du solde restant de l'avoir.

***A NOTER*** : Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut pas solliciter le remboursement des paiements effectués au titre du contrat résolu pendant la période de validité de la proposition (18 mois).

### **Prenons un exemple (simplifié)**

Madame X a souscrit un contrat de voyage en Lettonie auprès de l'agence Y, prévu les deux premières semaines du mois d'avril 2020.

Avec la crise sanitaire du COVID-19, l'agence Y notifie à Mme X la résolution de son contrat de voyage en Lettonie le 16 mars 2020. *L'agence est ici bien dans le délai pour notifier la résolution du voyage puisqu'elle avait jusqu'au 25 avril 2020 pour le faire.*

Dans cette notification de résolution, l'agence Y précise à Madame X le montant de son avoir qui est de 1200€. En effet, Madame X n'avait réglé que 75% du montant total de son séjour : 1600€. Les 25% restant (400€) devaient être réglés initialement le 25 mars 2020. *L'agence respecte les prescriptions légales puisqu'elle propose un avoir du montant total des sommes déjà versées : 1200€. A noter que les sommes restantes à verser ne le seront pas.* L'agence Y précise également qu'une proposition d'une nouvelle prestation arrivera dans les 3 mois, qu'elle sera équivalente et valable pendant 18 mois. *L'agence Y respecte donc les prescriptions légales puisqu'elle indique dans sa notification de résolution le montant de l'avoir et les conditions de durée et de validité de la proposition.*

Suite à ce premier courrier, Madame X reçoit un mail de l'agence Y le 16 mai 2020, avec une nouvelle proposition de séjour en Lettonie, équivalente au contrat résolu : deux semaines à prendre quand elle le souhaite, dans le même hôtel, avec les mêmes prestations. L'agence précise que cette proposition est valable jusqu'au 16 novembre 2021. *L'agence respecte à nouveau les prescriptions légales puisque la proposition est valable 18 mois.*

I. Si Madame X décide, en janvier 2021, d'accepter la proposition de l'agence Y et organise un départ pendant les deux premières semaines d'avril 2021.

Plusieurs possibilités :

1. Le nouveau tarif est égal au tarif initial : 1 600€. Dans ce cas, Madame X aura à régler 400€ (*c'est-à-dire le solde à payer du contrat résolu*).
2. Le nouveau tarif est moins cher de 500€, soit au total 1100€. Dans ce cas, Madame X n'aura rien à déboursier. De plus, l'agence Y la préviendra qu'il lui restera un avoir d'un montant de 100€ valable jusqu'au 16 novembre 2021.
  - a. Si Madame X décide de payer une prestation supplémentaire pour son voyage d'un montant de 100€ ou décide d'un autre voyage avant le 16 novembre 2021 dont le montant est égal ou supérieur à 100€, *dans ce cas l'avoir sera écoulé.*
  - b. Si par contre Madame X n'utilise pas cet avoir de 100€ jusqu'au 16 novembre 2021, alors l'agence Y devra lui rembourser ces 100€ à partir du 17 novembre 2021 (*c'est-à-dire le solde restant de son avoir*).
3. Le nouveau tarif est plus cher de 300€, soit au total 1900€. Dans ce cas, Madame X devra payer la différence entre le montant de son avoir et ce nouveau prix, c'est-à-dire 700€.

II. Si Madame X décide de ne pas accepter la proposition de l'agence Y, elle obtiendra le remboursement de son avoir une fois le délai de 18 mois écoulé, c'est-à-dire à partir du 17 novembre 2021. Elle ne pourra pas demander le remboursement avant l'écoulement de ce délai.

A jour au 30 mars 2020