

Mesures relatives aux professionnels du tourisme (Ordonnance 2020-315)

La loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19 a habilité le gouvernement à adopter plusieurs mesures d'urgence par ordonnances, mesures qui peuvent entrer en vigueur à compter rétroactivement du 12 mars 2020¹.

L'ordonnance 2020-315² a trait au droit des contrats de voyages touristiques et de séjours, et apporte des dérogations notables au régime de la force majeure pour limiter l'impact économique de l'épidémie de Covid-19.

Cette ordonnance a donc été prise pour aider les professionnels du secteur du tourisme et leur permet de proposer à leurs clients des avoirs valables 18 mois et à faire une nouvelle proposition de prestation à la place du remboursement de la réservation.

I – Les contrats visés par l'ordonnance

Le 1° de l'article 1^{er} précise que l'Ordonnance s'applique aux contrats suivants, résolus par le client ou par le professionnel entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus :

- Contrats de ventes de voyages et de séjours vendus par un organisateur ou un détaillant (agence de voyage ou tour-opérateur) ;
- Contrats de fourniture d'un des services de voyages réservés directement auprès du prestataire tels que l'hébergement ou la location de véhicules ;
- Contrats de fourniture d'un des services de voyages vendus directement par des associations qui organisent des séjours collectifs de mineurs à caractère éducatif, tels que l'hébergement, la location de voitures particulières ...

Le professionnel s'entend de l'agence de voyage, du tour-opérateur ou du prestataire (hôtelier par exemple). Si le voyage ou la prestation a été achetée sur une plateforme servant d'intermédiaire entre l'hôtel/le propriétaire de meublés touristiques et le consommateur, le professionnel est l'hôtelier ou le propriétaire du meublé touristique.

Ainsi, sont concernés :

- les voyages à forfait (type « all-inclusive » par exemple) et séjours touristiques,
- les locations de voiture, 2-roues, vélo,
- les réservations d'hébergement effectuées directement auprès du prestataire (hôtel, de camping, de gîte appartenant à un particulier),
- les billets de concert ou autres spectacles,
- les parcs de loisirs,
- les cures thermales, soins dans des spas,
- les locations de skis et forfaits de remontées mécaniques,
- les voyages scolaires et les séjours de vacances (type « colonies de vacances »)

¹ Article 11 de la loi 2020-290

² 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

- ainsi que les sommes versées à titre d'acompte ou d'arrhes.

Sont donc exclus de ces dispositions :

- les « vols secs » (billets d'avion seuls)
- les billets de train, bateau, ou de car
- l'annulation par le client sans lien avec le Covid-19
- l'annulation du contrat antérieure au 1^{er} mars : dans ce cas le consommateur a le droit au remboursement sous 14 jours suivant l'annulation, c'est-à-dire à la restitution de la somme pécuniaire versée³.

II – Dérogations prévues au droit des contrats

1- Un avoir à la place du remboursement

L'ordonnance permet aux professionnels du tourisme de proposer un avoir aux clients, à la place d'un remboursement intégral des paiements effectués.

L'objectif est de limiter les difficultés des opérateurs déjà lourdement frappés par la situation, en les dispensant de leur obligation de remboursement intégral des clients, à la suite de la résolution des contrats.

Ainsi, par dérogation aux textes du Code du tourisme⁴ qui posent une obligation de remboursement des clients dans les cas où la prestation ne serait pas réalisée ou le contrat serait résolu, les entreprises dans le domaine du tourisme peuvent imposer à leur client un avoir, à la place du remboursement des montant versés.

Cette dispense se fonde sur la qualification de cas de force majeure que représentent les conséquences des mesures prises pour lutter contre le Covid-19, revêtant un caractère imprévisible, extérieur, et irrésistible.

Précisions que le professionnel peut décider de rembourser immédiatement le client si sa situation financière le permet. De même, si le client fait face à des difficultés financières, il peut demander le remboursement au professionnel voire agir auprès d'une association de protection des consommateurs. Une commission réunissant des professionnels et des représentants des consommateurs pourra décider, pour certains cas, des remboursements anticipés⁵.

2- Les caractéristiques de l'avoir

L'opérateur doit informer le client qu'il bénéficiera d'un avoir.

Délai pour informer le client :

- Si le contrat a été résolu entre le 1^{er} et le 26 mars 2020 : information par courrier ou e-mail au plus tard le 25 avril 2020.

³ article L.211-14 et article R. 211-10 du code du tourisme

⁴ art. L. 211-14 du Code du tourisme

⁵ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/nouvelles-regles-de-remboursement-dans-le-secteur-du-tourisme-voir-la-faq>

- Si le contrat a été résolu après le 26 mars 2020 : information du client par courrier ou e-mail dans les 30 jours de la date de résolution du contrat.

Montant de l'avoir = le montant des paiements effectués par le client au titre du contrat résolu.

Sa durée de validité expire lors de l'expiration de la validité de la proposition de prestation de remplacement (soit 18 mois à compter de la proposition de la prestation).

L'information devra préciser le montant de l'avoir, le délai de son utilisation et la durée de sa validité.

Cet avoir pourra être utilisé par le client en une ou plusieurs fois.

Si le professionnel propose un avoir au client, ce dernier est obligé de l'accepter, mais pas de l'utiliser. Le client pourra ainsi en demander remboursement après la fin de sa validité, soit après 18 mois.

3- La prestation de remplacement

Le prestataire devra ensuite proposer une prestation de remplacement au client dans les 3 mois de la notification de la résolution du contrat. Cette proposition de prestation de remplacement sera valable pendant 18 mois à compter de la proposition.

Ainsi le professionnel et le client auront 18 mois pour s'accorder sur une prestation de remplacement et parvenir à un nouveau contrat.

La prestation de remplacement devra

- être identique ou équivalente à la prestation initialement convenue au contrat résolu (même niveau de confort et de prestations) ;
- être au même prix que la prestation initialement convenue au contrat résolu, le prix pourra toutefois être supérieur selon la demande de prestation du client et le prix sera en tout état de cause payé en totalité ou en partie avec l'avoir ;
- ne donner lieu à aucune majoration tarifaire autre que ce qui était convenu au contrat initial.

A l'expiration du délai de la période de validité de 18 mois, **si l'avoir n'a pas été utilisé, le client sera remboursé intégralement.** Si une partie de l'avoir n'a pas été utilisée, le solde lui sera remboursé, sans qu'il n'ait de démarche à effectuer.

L'ordonnance permet ainsi aux agences et tour-opérateurs de conserver les fonds reçus des clients et de réduire les risques de faillite. Si le client refuse cet avoir ou ne l'utilise pas, le remboursement n'aura lieu que dans un délai maximal de 21 mois (3 mois pour proposer la prestation + 18 mois de validité de la prestation) à compter de la résolution.