



SPECIAL COVID-19

Annulations entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020

Concernant les annulations

Ordonnance 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

Lien suivant : [Ordonnance](#) – n°2020-315, publiée au Journal officiel le 26 mars 2020

Cette ordonnance apporte un nouveau cadre réglementaire aux professionnels du tourisme **en réponse aux conséquences sur le secteur** de la loi d'urgence adoptée par le gouvernement pour faire face à l'épidémie de Covid-19, le 23 mars 2020.

Ce dispositif s'applique aux annulations intervenues entre le 1er mars et avant le 15 septembre 2020 inclus.

A noter : on parle bien d'annulations du fait du client ou du professionnel pendant cette période, sans tenir compte des dates de séjour elles-mêmes.

Conseil : Pour toute demande d'annulation par exemple courant juillet ou août, il est recommandé au professionnel de faire patienter son client avant toute annulation dès lors que pour l'instant l'évolution de cette crise est totalement inconnue.

Sont concernés à la fois :

- les contrats de vente de voyages et de séjours, dont les modalités de résolution sont régies par l'article L. 211-14 du code du tourisme (sont concernés l'ensemble des entreprises immatriculées sur le registre des opérateurs de voyages et de séjours et justifiant de ce fait d'une garantie financière) ;

- les contrats portant sur des services de voyage uniques vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes.

Il s'agit, par exemple, de l'hébergement (proposé par l'hébergeur), de la location de voiture et de tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage ;

- les contrats portant sur les services précités vendus par des associations, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif produisant elles-mêmes ces services.

Est exclue de ce dispositif la vente des titres de transports secs. Les agences immobilières Loi Hoguet ne sont pas concernées par cette ordonnance.

L'ordonnance permet aux professionnels et associations de tourisme de proposer à leurs clients la délivrance d'un avoir valable 18 mois, en lieu et place du remboursement, correspondant à la totalité des sommes versées lorsque le voyage ou le séjour ne peut être fourni en raison des mesures prises, compte tenu de l'épidémie du Coronavirus.

A noter : il s'agit d'une possibilité offerte au professionnel. Celui-ci peut, s'il le souhaite, choisir de procéder au remboursement immédiat.

Cet avoir doit être proposé dans un délai de 30 jours maximum après la date d'annulation du contrat. Dans le cas où, l'annulation serait survenue avant le 25 mars (sortie de l'ordonnance), le professionnel dispose de 30 jours à dater du 25.

La Drôme Tourisme - Pro

Covid-19 - Annulations

Contact :
Françoise ALAZARD

04 75 82 19 37
falazard@ladrometourisme.com

pro.ladrometourisme.com

Note d'information et de vulgarisation réalisée par l'Agence de Développement Touristique
06 avril 2020

Les informations contenues dans ce document ne se substituent pas aux textes et à la documentation officielle en vigueur.



Une nouvelle proposition de prestation doit alors être envoyée dans les 3 mois (90 jours) qui suivent l'annulation, et doit répondre à ces 3 conditions :

- La prestation est identique ou équivalente à celle prévue dans le premier contrat ;
- Son prix n'est pas supérieur à celui de la prestation prévue ;
- Elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celles que le contrat résolu prévoyait.

Pas d'obligation de remboursement immédiat

Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant les 18 mois. En effet, si le client exige un remboursement, l'hébergeur bénéficie du régime de protection offert par l'ordonnance et est en droit de refuser le remboursement pendant 18 mois maximum. En revanche, si le client n'utilise pas son avoir à l'issue de ces 18 mois, le professionnel ou l'association devra procéder au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat annulé.

Nos conseils (largement inspirés des conseils d'experts)

- Il est nécessaire de gérer chaque annulation au cas par cas, et de proposer le plus souvent possible un report.

- **La communication auprès du client est essentielle.** Aussi dans ce sens, nous vous conseillons dans un 1er temps de le contacter par téléphone pour avoir un échange personnalisé, qui vous permettra de mieux cerner ses attentes, ses besoins et ses goûts pour négocier au mieux les conditions et modalités de report de son séjour chez vous.

- Dans la mesure du possible aussi, faire comprendre à vos clients qu'il est de rigueur de faire preuve de bonne foi, de bon sens et de patience : pas d'urgence à annuler un séjour du mois d'août ! Il est important pour toutes les parties d'attendre de voir comment la situation va évoluer.

- **Conserver un écrit de tous vos échanges avec votre client.**

- **Procéder par étapes :**

1ère étape : informer vos clients (si vous souhaitez utiliser le dispositif de l'avoir, vous avez l'obligation d'adresser une information générale à vos clients) :

En commençant par ceux qui sont concernés par des annulations en mars et avril en leur précisant par exemple :

« Dans le cadre de l'obligation d'annulation de votre séjour chez nous en mars / en avril pour cause de confinement et conformément aux mesures accordées aux hébergeurs par l'ordonnance n° 2020-315, vous allez recevoir de notre part, dans les meilleurs délais et au plus tard sous 90 jours, une nouvelle proposition de séjour qui sera valable 18 mois, ainsi qu'un avoir correspondant à la (ou aux) somme(s) que vous nous avez déjà versée(s). »

Pour d'éventuelles autres annulations à venir de la part de vos clients entre le 1^{er} mai et le 15 septembre inclus, procéder de la même manière, dans un délai de 30 jours à compter de la demande d'annulation, en précisant bien la cause de l'annulation (par exemple : « Compte tenu des conséquences de la crise du coronavirus sur la tenue de votre séjour... »)

A noter : pour une annulation liée à une toute autre cause que le Covid-19 (accident, décès, ...) ou pour toute annulation au-delà du 15 septembre, l'ordonnance n'est plus applicable et donc le client ne pourra bénéficier en aucune façon des conditions fixées dans le cadre de la présente ordonnance (report et avoir). Dans ces cas, ce sont vos conditions d'annulation classiques qui sont opposables.

Cette information devant être faite sur un support durable, nous vous suggérons de joindre un document pdf à votre e-mail (pas la peine de vous déplacer en ce moment pour envoyer une lettre recommandée).

2^{ème} étape : dans un délai maximal de 90 jours à compter de la date d'annulation, **envoyer votre nouvelle proposition de séjour, ainsi que l'avoir et ses conditions d'utilisation**

Penser à dater l'avoir valable pour la réservation d'un nouveau séjour, à rappeler le montant (correspondant aux sommes déjà versées : *acompte ou solde*, à préciser par vos soins) et à indiquer le nom et les coordonnées du bénéficiaire en précisant bien que **l'avoir est nominatif et incessible**.

Indiquer ou rappeler la durée de validité de l'avoir (18 mois maximum). Vous pouvez également le numéroter pour votre propre suivi.

Enfin, il est de rigueur de rappeler les circonstances de la délivrance de cet avoir. Par exemple : « Suite à l'annulation de votre séjour [références séjour annulé] du fait du Covid-19 ».

Vous pouvez aussi préciser que votre nouvelle proposition est identique ou équivalente à la prestation annulée, mais qu'elle peut être revue en fonction des souhaits de votre client (l'avoir étant sécable en plusieurs prestations plus petites ou déduit d'une prestation plus chère si le client formule une demande différente avec le souhait par exemple d'ajouter des prestations ou des personnes supplémentaires).

En d'autres termes, il peut être précisé : « avoir utilisable en une ou plusieurs fois ».

A noter : l'avoir doit être adressé à votre client par tout moyen permettant d'en accuser réception (courrier recommandé avec accusé de réception ou email avec accusé de réception).

S'agissant de la nouvelle proposition de séjour :

Vous devez adresser à vos clients une nouvelle proposition de séjour « identique ou équivalent » (sous forme de devis, offre de contrat ou contrat) à celui réservé initialement, et au même prix. Si votre client n'a réglé qu'un acompte, il devra bien entendu régler le solde du séjour dans les conditions prévues au nouveau contrat.

L'ordonnance ne vous impose pas de proposer à vos clients une date de séjour en particulier.



3^{ème} étape : négociation en vue d'un nouveau contrat

Le client est libre d'accepter ou pas votre nouvelle proposition, voire de ne pas répondre :

- **Si le client accepte l'offre**, un nouveau contrat sous la forme d'un « annule et remplace » sera transmis pour signature. Dans celui-ci seront précisées les caractéristiques de ce nouveau séjour, l'ensemble des conditions générales et de paiement (notamment date de versement du solde, si le client n'avait versé qu'un acompte).
- **Si le client refuse la première proposition**, le professionnel devra lui proposer d'autres offres plus en adéquation avec ses souhaits, dans un délai de 18 mois à compter de l'émission de l'annulation du séjour initial.
- **Si le client souhaite un autre séjour ou un même séjour mais avec des prestations différentes** (par exemple : prestation supérieure, nombre de participants supérieur, ...), il devra alors s'acquitter de la différence tarifaire.
- **Si aucune offre n'intéresse le client** : au bout de 18 mois, le client sera en droit de récupérer les sommes versées. Le professionnel devra alors procéder à leur remboursement intégral.

Lorsque le prix du ou des nouveau(x) séjour(s) diffère de celui du séjour annulé, le montant à régler doit tenir compte de l'avoir. Ainsi :

- **en cas de prestation de qualité et de prix supérieurs au montant de l'avoir** : le client doit payer un complément ;
- **en cas de prestation d'un montant inférieur** : le client conserve le solde de cet avoir utilisable jusqu'à la fin de sa période de validité. Il peut ainsi l'utiliser de manière fractionnée pour de petits séjours. **L'avoir étant sécable, il peut être utilisé en plusieurs fois pour plusieurs prestations jusqu'au terme de sa période de validité.**

En résumé : la négociation avec votre client se clôturera soit par un nouveau contrat, soit par un remboursement des sommes perçues.

A noter : c'est le nouveau contrat qui doit être conclu dans les 18 mois à partir de la date d'envoi de la nouvelle proposition et de l'avoir. Le séjour peut être réalisé en dehors de cette période des 18 mois, suivant les dates restant disponibles.

Liens utiles :

[Consulter l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020](#)

[Consulter la Foire aux questions de la DGE \(pages 88, 89 et 90\)](#)

[Consulter la Foire aux questions d'Auvergne Rhône-Alpes Tourisme \(suite au webséminaire #2\)](#)

