

## Zoom technique sur l'application de l'ordonnance 2020-315 : l'émission, l'édition et/ou le remboursement des avoirs

L'ordonnance publiée le 25 mars 2020 modifie de façon temporaire [l'article L.211-14](#) du Code du Tourisme et des dispositions combinées des articles 1228 et 1229 du Code Civil.

L'obligation de remboursement [en cas d'annulation due à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou la force majeure](#) a été remplacée temporairement par la possibilité d'émettre un avoir pour les annulations intervenues entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre.

Toutefois, elle n'effaçait pas la règle générale qui est l'application du barème d'annulation pour toute résolution d'un contrat de voyage qui n'est pas liée à la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables à destination ou proximité immédiate, et ayant des conséquences importantes sur l'exécution des prestations.

Depuis l'expiration de l'ordonnance 2020-315, les annulations de séjours sont régies par l'application du Code du Tourisme et les conditions de ventes des professionnels. Le cas d'annulation pour circonstances exceptionnelles et inévitables est prévu à l'article L.211-14 donnant le droit au client à un remboursement sans frais, sous 14 jours. Si l'annulation est à l'initiative du client, il incombe à ce dernier de démontrer l'impact à destination des circonstances exceptionnelles et inévitables pour bénéficier de ce remboursement. Toutefois, si le professionnel se retrouve dans l'impossibilité de fournir les prestations comme vendues dans le contrat de voyage, il ne saurait dans tous les cas déroger à l'article L.211-14.

[La possibilité de trouver un accord de gré à gré entre les deux parties comme dans le cadre d'un report de séjour, demeure néanmoins une option à privilégier.](#) Tout report de séjour entrainera la rédaction *a minima* d'un avenant au contrat de voyage, ou un nouveau contrat de voyage, [qui devra être accepté par les deux parties.](#)

### Rappel des modalités d'émission de l'avoir :

1. Le professionnel devait informer le client sur un support durable (par email ou par courrier) qu'il lui proposait un avoir, en précisant notamment le montant et la période de validité (18 mois) :
  - dans un délai de 30 jours après la notification de résolution du contrat,
  - *ou*, si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance, au plus tard 30 jours après cette date d'entrée en vigueur (25 mars).

2. Dans un délai de 3 mois à compter de la notification de la résolution, le professionnel devait proposer au client une nouvelle prestation.

L'avoir est valable 18 mois, à compter de la date de proposition formulée par le professionnel.

<b>Annulation par le professionnel ou par le client</b>	<b>Date maxi émission de l'avoir (30 jours)</b>	<b>Date maxi émission nouvelle proposition</b>	<b>Date limite de validité de l'avoir</b>
<b>Avant le 26 mars 2020</b> <i>Date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n°2020-315 (application du III de l'art. 1<sup>er</sup> de ladite ordonnance)</i>	<b>26 avril 2020</b>	Dans 3 mois à/c de la date d'annulation du contrat	18 mois à/c de la date de notification de la nouvelle proposition de séjour adressée au client. Celle-ci peut être postérieure à l'émission de l'avoir
À/c du 26 mars 2020	Dans les 30 jours à/c de la date d'annulation du contrat		

Source UNAT Bretagne

L'avoir est d'un montant égal à l'intégralité des sommes versées par le client au titre du contrat. Il ne peut pas y avoir de majoration tarifaire autre que celles prévues dans le contrat.

La nouvelle prestation proposée dans un délai de 3 mois après l'annulation, est « identique » ou « équivalente » à celle achetée, tant en termes de prix que de qualité des prestations. Il est possible de proposer un autre établissement d'un même réseau si de même catégorie, de qualité identique et à un même tarif.

L'avoir est sécable et peut donc être utilisé en plusieurs fois, à la demande du client. Le client reste également libre de choisir une prestation plus chère et de s'acquitter de la différence de prix.

Si cela a bien été mentionné sur l'avoir, l'avoir n'est pas cessible à un tiers. Si le client souhaite céder son contrat de voyage à une autre personne, il devra s'acquitter des frais des cession prévus dans vos Conditions générales de vente.

Si l'avoir n'est pas utilisé à son expiration, le client devra être remboursé. Il appartient au professionnel de faire la démarche de remboursement, sans attendre une quelconque manifestation du client.

➤ Qu'en est-il des nouvelles annulations pour des séjours préalablement annulés ?

L'ordonnance 2020-315 a donné lieu à l'émission d'avoir et à la formulation de nouvelles propositions qui ont été acceptées. Or, le séjour finalement prévu est lui aussi annulé en raison des mesures prises par les autorités et relatives à la lutte contre la propagation du virus Covid-19.

Nous vous proposons l'axe de lecture suivant : L'avoir a-t-il été consommé ?

1. Si l'avoir a été consommé, il a été **utilisé comme un moyen de paiement pour solder le nouveau séjour**. Le nouveau séjour prévu est annulé, alors cette annulation retombe dans l'application principale du Code du Tourisme et n'est plus couverte par l'ordonnance du 25 mars. Il conviendra donc d'appliquer les conditions générales de ventes et le Code du Tourisme. Il n'est pas possible d'émettre un nouvel avoir (sauf accord de gré à gré avec le client).
2. Si l'avoir n'a pas été consommé, la proposition de séjour a été formulée et acceptée, mais que **les dates du nouveau contrat de voyage ne sont pas visées par les restrictions actuelles**, alors le professionnel conserve la possibilité de se prémunir. Et dans une dynamique d'échange avec son client, il est possible d'envisager un report des dates initialement prévues pour garantir le déroulé du séjour dans les meilleures conditions.