

Zoom sur la suite de l'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.

L'ordonnance 315, publiée le 25 mars 2020, est arrivée à son terme le 15 septembre 2020. Cette disposition unique a modifié de façon temporaire [l'article L.211-14](#) du Code du Tourisme et des dispositions combinées des articles 1228 et 1229 du Code Civil.

Pour rappel, ce texte exceptionnel a remplacé temporairement l'obligation de remboursement [en cas d'annulation due à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou la force majeure](#) par la possibilité d'émettre un avoir.

Et maintenant ? La France comme ses voisins européens mettent en place des nouvelles mesures pour lutter contre la propagation du virus covid-19, et des nouvelles restrictions de déplacement sont en vigueur. Pourtant l'ordonnance 315 ne sera pas réactivée. Cela a été confirmé à plusieurs reprises par les autorités.

Les annulations de séjours sont donc contraintes par l'application du Code du Tourisme, à savoir le cas d'annulation pour circonstances exceptionnelles et inévitables prévues 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 incombera à ce dernier de démontrer l'impact à destination. Toutefois, si le professionnel annule car dans l'impossibilité de fournir les prestations comme vendues dans le contrat de voyage, il ne saurait 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.

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.](#)

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

L'ordonnance 315 a donné lieu à l'émission d'avoir, à la formulation de nouvelles propositions qui ont été acceptées. Or, le séjour finalement prévu peut lui être annulé, car impossible du fait des mesures prises par les autorités et relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19.

L'avoir a-t-il été consommé ?

1. Si l'avoir a été consommé, il est à considérer comme un moyen de paiement pour solder le nouveau séjour. Un nouveau séjour qui est prévu dans les prochains jours et donc 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 convient donc de rembourser le client et 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, que la proposition de séjour a été formulée, 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.

➤ Et l'aérien dans tout cela ?

L'annulation des vols de la part d'une compagnie aérienne en raison de la pandémie actuelle implique un remboursement sous 7 jours de l'intégralité des sommes versées. Selon [le règlement européen 261/2004](#), la compagnie aérienne à la possible de déroger à ce remboursement uniquement avec un accord écrit par le consommateur / professionnel pour émettre un avoir ou un bon d'achat. **Il convient de rappeler que les compagnies ne peuvent imposer l'émission d'un avoir.**

Ces annulations ne sauraient impliquer un dédommagement et/ou le versement d'indemnités complémentaires de la part des compagnies aériennes.

Malheureusement, très peu de compagnies aériennes ont assumé leur responsabilité et de nombreux avoirs ont été émis. Le risque principal est que les avoirs émis par les professionnels du tourisme arrivent à l'échéance des 18 mois impliquant un remboursement intégral des acomptes aux clients, alors que les compagnies aériennes n'auront pas remboursé les acomptes versés par les professionnels.

Une concertation générale est en cours pour mettre en place une méthode afin de régler les contentieux.

Pour les vols secs, l'obligation de la compagnie aérienne est régie par le même article du règlement européen.

➤ Est-ce que je dois adapter mes documents de ventes ?



Il est important de noter que l'ajout d'une clause « pandémie », « épidémie », « Covid-19 », etc. que ce soit dans les conditions générales de ventes et/ou les contrats de ventes **n'est pas possible. Il ne peut pas y avoir de restriction au Code du Tourisme dans les documents de vente (CGV, contrat).**

Il n'est légalement pas possible de se prémunir ou d'encadrer l'annulation telle que prévue par le cadre légal. **Votre documentation de vente doit être rédigée en accord avec le principe général de la force majeure, et répondre à la responsabilité de plein droit, et aux circonstances exceptionnelles et inévitables induite par le Code du Tourisme.**

Le fait d'introduire des dispositions particulières visant à durcir les conditions d'annulation, d'appliquer des frais de gestion plus importants, ou des clauses restrictives ne seront donc pas recevables par le client.

Le Code du Tourisme donne la possibilité aux professionnels d'appliquer une annulation selon **le principe des frais réels**. Ces frais correspondent au préjudice réel subi par le professionnel, soit le prix du voyage dont sont soustraites les économies de coûts réalisés du fait de la remise à disposition des services de voyage. En toute transparence envers le client, dans la mesure où les frais sont justifiés, il sera possible d'appliquer des frais pour toute annulation ne relevant pas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

➤ Comment gérer l'obligation d'information et l'obligation de sécurité ?

Le professionnel est expressément engagé par le Code du Tourisme à fournir des informations sur **les formalités administratives** (conditions applicables en matière d'obtention des passeports et visas), ce devoir d'information est étendu aux **informations sanitaires et de sécurité**. Le client doit avoir connaissance avant son départ de toutes les formalités et comment les respecter. Ensuite, il incombe au client de tout mettre en œuvre pour les honorer.

En cas de recours, le professionnel devra prouver que le client a bien reçu ces informations.

Pour ce qui est des conditions sanitaires spéciales, il est attendu que le professionnel donne toutes les informations possibles au client. Une présentation des mesures globales, puis détaillée par étape peut être envisagée, afin que le client sache ce qu'il conviendra de respecter à son arrivée.

Il est recommandé **de dater les informations fournies**, la situation sanitaire évoluant rapidement, une mise à jour pourra alors être communiquée.

La mise en place d'une quarantaine / quatorzaine à l'arrivée peut être considérée comme **une modification d'un caractère essentiel** du contrat de voyage et le client pourra alors opter pour la résolution sans frais de son séjour (article L.211-13 du Code du Tourisme).

Le professionnel a une obligation de sécurité, toutefois un cas de contamination durant un séjour et/ou un client contaminé à son retour, ne saurait engager la responsabilité du professionnel. Il incomberait alors au client de prouver le lien avec le dommage.

➤ **Les assurances**

Un dialogue est à engager avec votre courtier en assurance pour connaître les exclusions des produits d'assurances vendus.

Pour les assurances globales, dites multirisques, si elle est incluse dans un forfait de voyage, soit elle est offerte, ou son prix devra être visible afin que le client puisse la refuser.

Il est important de se renseigner au mieux sur les produits particuliers afin de les proposer le plus clairement possible au futur client.

Dans le cadre des annulations de séjours, si une assurance n'a pas été consommée, si elle n'a pas été utilisée, il conviendra de la rembourser. En cas d'un accord pour un report, le report de cette dernière sera à valider avec l'assureur.

➤ **Les ressources à votre disposition**

Une [commission paritaire](#) a été mise en place pour permettre un recours aux clients bénéficiant d'un avoir et dont le remboursement avant l'échéance des 18 mois est nécessaire compte tenu de leur situation financière personnelle. C'est au client de la saisir.

La [Médiation Tourisme et Voyage](#) est une clause obligatoire à faire figurer dans les conditions générales de ventes, pour favoriser une gestion à l'amiable des litiges.

Une note de l'UNAT pour une bonne gestion des [relations entre professionnels](#) et un document avec [des exemples de clauses limitatives](#) possibles sont également à votre disposition.