

## FAQ ORDONNANCE #1 – 30 mars 2020

Ordonnance N°2020/315 en date du 25/03/2020  
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

Les équipes des EdV et du SETO reçoivent un flux très important de questions relatives à la crise que nous traversons actuellement et à la mise en œuvre de l'ordonnance sur les avoirs.

Cette première FAQ a vocation à répondre aux questions fréquemment reçues. Nous vous remercions de bien vouloir vérifier que la réponse à vos éventuelles questions s'y trouve.

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux relations entre le client voyageur et le professionnel ayant réalisé la vente, encaissé les sommes du client. Elles n'ont pas vocation à régir vos relations B to B qui ne sont pas visées par l'ordonnance.

### PRINCIPE GENERAL

**1. Je considère que le dispositif de l'avoir n'est pas pertinent compte tenu des spécificités de mon activité (groupistes, producteurs de voyages scolaires). Est-il obligatoire ?**

Ce dispositif vient suspendre (par dérogation) l'application du code du tourisme pour tous les cas d'annulation pour circonstances exceptionnelles liées au covid 19 (du fait du client ou du professionnel) entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020.

Ce dispositif n'est pas obligatoire. Vous avez la possibilité de ne pas vous en servir et d'appliquer les dispositions du code du tourisme, dans ce cas vous devrez donc rembourser intégralement vos clients en numéraire dans les 14 jours suivant l'annulation d'un séjour si vous estimez que cette manière de procéder est plus adaptée.

C'est la seule alternative légale.

**2. Puis je émettre un avoir pour un client annulant une réservation pour raison Covid mais sur une période n'ayant pas encore fait l'objet d'un report par la profession (août par exemple) ?**

La réponse est OUI. Ces nouvelles dispositions s'appliquent à toute demande d'annulation de contrat notifiée pour séjour impossible du fait du coronavirus, soit par le client soit par le professionnel ou l'association après le 1<sup>er</sup> mars et avant le 15 septembre inclus.

A charge à vous de proposer dans les 90 jours une nouvelle proposition à votre client.

Selon l'évolution de la situation, il sera possible de revenir à l'application du contrat initial dès lors que vous avez toutes les garanties que le voyage pourra avoir lieu normalement.

Ainsi, vous pourrez appliquer le barème d'annulation prévu au contrat au client qui décidera d'annuler un séjour alors qu'il est parfaitement réalisable.

**3. Je dispose d'une carte professionnelle « loi Hoguet » en plus de mon immatriculation Atout France, les locations meublées contractualisées par les agences immobilières entrent-elles dans le cadre de l'ordonnance ?**

Non, l'ordonnance ne comprend pas dans son champ d'application les locations meublées

proposées par les agences immobilières.

En revanche, lorsque vous agissez en tant qu'opérateur immatriculé Atout France proposant à son client un contrat conforme aux dispositions du code du tourisme, le dispositif de l'avoir s'applique.

## **L'AVOIR**

### **4. Quand l'avoir doit-il être émis ?**

Le courrier/courriel d'information précisant les modalités de l'avoir doit être notifié dans les 30 jours qui suivent l'annulation du séjour (ou les 30 qui suivent le 25 mars si l'annulation a eu lieu avant). Ce courrier peut faire office d'avoir ou peut être accompagné d'un document spécifique.

### **5. Quelle est la durée de validité de l'avoir ?**

**PRECISIONS SUITE A LA NOTE DU 25 MARS DES EDV :** ([cliquez ici pour voir la note](#))

Suite à des précisions qui nous ont été communiquées, le montant de l'avoir est utilisable pendant 18 mois à compter la proposition de l'offre, donc si la nouvelle offre est émise 2 mois après l'annulation, le client aura 18+2 mois pour utiliser son avoir

NB : nous vous rappelons que vous disposez d'un délai de 3 mois à compter de l'annulation pour formuler la nouvelle offre.

### **6. Quel est le montant de l'avoir ?**

La valeur de l'avoir correspond aux montants versés par le client.

Si votre client vous a versé un acompte, le montant de l'avoir correspond à cet acompte.

Si votre client vous a versé le solde, le montant de l'avoir correspond au solde.

### **7. Doit-on exiger du bénéficiaire de l'avoir le paiement du solde du voyage avant l'émission de l'avoir ?**

NON

Les règles de paiement du solde seront celles définies au nouveau contrat de voyage.

Vous pouvez prévoir des conditions spécifiques de paiement liée à la réalité de vos engagements, à condition qu'elles ne sont pas abusives.

### **8. Le formalisme prévu par l'ordonnance est-il obligatoire (la procédure doit-elle être suivie si un accord par email pour les reports a déjà été envoyé par le client) ?**

Si vous avez d'ores et déjà fait signer à votre client un nouveau contrat de voyage qui « annule et remplace » le séjour annulé, celui-ci fait foi.

Dans tous les autres cas, nous vous conseillons de suivre le formalisme détaillé ci-dessus.

### **9. Les assurances réglées par le client font-elles partie de l'avoir ?**

Nous recommandons de vous rapprocher de votre courtier ou assureur pour connaître les modalités de remboursement et ou de report des assurances souscrites lors du contrat de voyage annulé. Pour mémoire, l'assurance annulation ayant joué n'est pas remboursable.

**10. L'avoir est-il nominatif ? Dans le cas d'un dossier individuel (famille...) annulé au nom de plusieurs passagers à qui doit être adressé l'avoir ?**

L'avoir est nominatif et nous recommandons de l'adresser au nom de la personne ayant procédé au règlement.

**11. L'avoir est-il cessible ?**

Il doit être mentionné que l'avoir n'est pas cessible. Toutefois, si lors de l'achat du nouveau séjour, votre client souhaite finalement céder le voyage à un tiers, ce dernier devra supporter les frais réels engagés pour cette cession conformément à l'article L211-11 du code du tourisme.

**12. Quelle est la garantie en cas de défaillance du professionnel ?**

L'ordonnance stipule que les dispositions de l'article L211-18 du code du tourisme sont applicables aux avoirs. Cet article prévoit l'obligation de garantie financière des fonds déposés par le client. L'avoir est donc garanti, en cas de défaillance du professionnel qui a émis l'avoir, par les organismes de garantie financière.

## **LA PROPOSITION DE NOUVELLE PRESTATION**

**13. Que veut dire une prestation identique ou équivalente ?**

L'esprit du texte est de proposer une prestation émanant du même opérateur que le contrat annulé afin de sécuriser la re-protection chez les prestataires, d'en limiter le coût pour les opérateurs.

La notion équivalente permet une souplesse dans la discussion et induit la nécessaire discussion avec le client afin d'éviter le remboursement à la fin des 18 mois.

**14. Que doit comporter cette nouvelle offre ?**

Nous vous avons fourni des informations d'ordre générale. Pensez à intégrer les conditions spécifiques qui peuvent s'appliquer à votre proposition (contraintes prestataires par exemple).

Exemple : Dans le cadre d'un séjour annulé comprenant un vol régulier, il serait utile de prévoir que le client qui aurait recontacté directement la compagnie aérienne pour obtenir un avoir de sa part et/ou réserver un nouveau vol avec elle verra le montant de l'avoir délivré par son agence de voyages corrélativement diminué du montant du prix du billet.

**15. Est-il possible de remplacer un type de prestation par un autre (voyage à forfait contre vols secs par exemple ?)**

L'ordonnance ne l'interdit pas formellement ni au client ni au professionnel. Si le professionnel ne peut pas l'imposer, une telle proposition peut toutefois satisfaire le client.

**16. Que signifie l'Article V de l'ordonnance : « Elle est valable pendant une durée de dix-huit mois » ?**

L'idée derrière cette rédaction est de parvenir à un accord entre le professionnel et le client dans un délai de 18 mois. Ainsi si le client refuse la première proposition que vous devez lui adresser

dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'annulation, vous devez mettre à profit les 18 mois du délai pour proposer un voyage de report qui soit accepté par le client. Bien entendu nous vous conseillons de conserver trace des propositions que vous faites aux clients visiblement de mauvaise foi et qui souhaitent attendre le délai de dix-huit mois en cas de procédure.

**17. A l'issue des 18 mois le remboursement au client est-il automatique ou devez-vous attendre la demande formelle du client ?**

L'ordonnance précise que le professionnel procède au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu ou à un remboursement égal au solde de l'avoir qui n'a pas été utilisé par le client.

L'automatisation du remboursement n'est donc pas objectivement formulée.

**18. En cas d'annulation du nouveau voyage, quelles sont les CGV qui s'appliquent ? Le client peut-il demander un remboursement ?**

Les frais d'annulation relatives au nouveau voyage s'appliquent. Vous pouvez avoir, dans le respect du code de tourisme, des frais d'annulation spécifiques pour ce nouveau voyage.

En tout état de cause, le client ne peut pas demander un remboursement en numéraire avant l'expiration du délai de 18 mois à compter de la nouvelle offre.

**19. Peut-on scinder l'avoir en plusieurs « sous avoirs » avec des montants et des dates de validité particulières) chaque bon pour correspondre à la validité des reports proposés par les prestataires. ?**

La validité de l'avoir ne peut pas être inférieure à 18 mois et le montant porté sur celui-ci correspond aux montants versés par le client.

Dans le cadre d'un forfait touristique, vous ne pouvez donc pas émettre un avoir pour les vols et un avoir pour l'hôtel avec des durées de validité inférieures à 18 mois.

Vous pouvez par contre proposer et mettre en avant auprès de vos clients des séjours qui entrent dans le cadre de vos contraintes fournisseur.

Si un client exige d'utiliser l'avoir en plusieurs fois, ou pour acheter un voyage moins cher que celui prévu initialement, vous ne pouvez pas le lui refuser. Nous vous conseillons cependant d'utiliser l'avoir pour faire une proposition de voyage « identique » à celui qui était prévu.

**QUESTIONS PRATIQUES**

**20. Puis-je envoyer à mon client l'information générale, l'avoir, et la proposition de nouveau séjour en une seule fois ?**

Oui, c'est possible, sous réserve d'envoyer le tout dans les 30 jours qui suivent la résolution du contrat (délai impératif pour l'envoi de l'information générale).

**21. Comment communiquer avec mon client ?**

L'ensemble des documents à délivrer à votre client peut se faire par email avec accusé de

réception.

Si la signature du contrat qui annule et remplace le précédent a lieu à distance, elle doit idéalement se faire avec une signature électronique certifiée.

Dans la période actuelle, un contrat avec une signature scannée ou un accord par email conservent cependant une certaine valeur. Il s'agit d'un commencement de preuve par écrit.

Dès que les circonstances le permettront à nouveau, régularisez et sécurisez ces conditions de forme avec vos clients.

**22. Je suis distributeur et j'ai fait appel à un tour opérateur ou un réceptif étranger pour l'organisation du séjour de mon client. Quel droit s'applique ?**

C'est le droit français qui sera applicable à la relation entre votre client et vous.

Il est possible que le partenaire étranger ne soit pas informé de la loi française. Il conviendra donc de l'en informer pour trouver une solution pour votre client commun, dans votre intérêt.

**23. J'ai dû rapatrier mon client avant le terme de mon séjour et il me réclame les prestations non utilisées. Suis-je tenu de lui rembourser ?**

L'article L211-16 du code du tourisme prévoit que le professionnel peut s'exonérer de sa responsabilité en cas de circonstances exceptionnelles, comme c'est indiscutablement le cas actuellement. Vous n'êtes donc pas tenu de verser à votre client un dédommagement.

L'article L211-17 du même code prévoit cependant que votre client peut prétendre à une réduction de prix appropriée (prestations non consommées).

Au-delà du droit pur, nous vous conseillons de faire valoir auprès de vos clients les efforts humains et financiers souvent très importants que vous avez dû déployer pour faire revenir vos clients sains et saufs, là où bon nombre de voyageurs qui n'ont pas fait appel à un professionnel restent à ce jour bloqués à destination.

**24. Mon client a dû rentrer et payer une partie de ses frais de retour et me réclame leur remboursement. Suis-je tenu de lui rembourser ?**

Le retour du client est à la charge du professionnel (si le contrat de voyage inclut le transport).

Si votre client s'est occupé de son retour par lui-même et sans vous contacter, vous avez la possibilité de réduire votre responsabilité en apportant la preuve que vous auriez pu mettre à sa disposition une solution moins onéreuse.

**25. Le client est-il contraint d'accepter l'avoir et ainsi d'attendre 18 mois le remboursement ?**

Oui, votre client est obligé d'accepter l'avoir. Il ne pourra réclamer le remboursement en numéraire que s'il ne l'a pas utilisé au terme de sa durée de validité.

**26. En cas de litige, quel est la position du Médiateur sur cet aspect ?**

Le Médiateur a pour rôle de formuler une proposition de résolution à tout litige entre un

professionnel et un consommateur. Il rend ses avis en droit, mais également en équité.