

COVID 19 - Mesures d'urgence relatives aux conditions financières de résolution de certains voyages et séjours

Une ordonnance adoptée hier en Conseil des Ministres modifie les obligations des professionnels pour leur permettre de proposer à leurs clients, pour une période strictement déterminée et limitée dans le temps, un avoir à la place du remboursement, valable dix-huit mois, accompagné d'une proposition de prestation identique ou équivalente.

Durée d'application de la mesure

Ces nouvelles modalités s'appliqueront aux **résolutions de contrat notifiées soit par le client soit par le professionnel ou l'association après le 1er mars et avant le 15 septembre 2020 inclus.**

Quelles sont les prestations concernées ?

1. Les contrats de voyages et de séjours (visés par le II. et le 2° du III. de l' [article L. 211-14 du code du tourisme](#))
2. Les services de voyage vendus seuls que sont l'hébergement et la location de voitures (visés par les 2°, 3° de l'article [L. 211-2](#) du même code) ;
3. Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage (4° de l'article précité).

A noter : les titres de transports « secs » sont exclus.

Dans quelles conditions les contrats relatifs à ces prestations peuvent-ils être résolus par le client ou le professionnel ?

Deux cas sont prévus par l'ordonnance :

- Des « **circonstances exceptionnelles et inévitables** » pour les contrats de voyages et séjours (1. ci-dessus)¹ ;
- Un **empêchement temporaire ou définitif lié à la force majeure** pour les services de voyage et autre services touristiques (2. et 3. ci-dessus), en application de l'alinéa 2 de [l'article 1218 du code civil](#)

¹ « II.-Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais¹ pas à un dédommagement supplémentaire.

III.2° L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat **en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables** et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour. »

Concrètement, comment cela fonctionne ?

Lorsque le contrat portant sur une des prestations listées plus haut est résolu, le professionnel peut proposer, à la place du remboursement immédiat de l'intégralité des paiements effectués, un avoir.

Il est utilisable dans les 18 mois après la résolution du contrat.

Sous quelles conditions ? :

1. Le montant de l'avoir est égal à celui de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu.
2. Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant la période de validité de l'avoir (qui est de 18 mois).
3. Le client est informé par courrier ou courriel au plus tard trente jours après la résolution du contrat, ou, si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de la présente ordonnance, au plus tard trente jours après cette date d'entrée en vigueur.
4. Cette information précise le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.

Attention : le professionnel a l'obligation de proposer une nouvelle prestation au client afin que celui-ci puisse utiliser l'avoir.

Sous quelles conditions ? :

1. Cette prestation doit être identique ou équivalente à la prestation résolue et son prix ne doit pas être supérieur (sauf si le client fait la demande d'une prestation différente).
2. Aucune majoration tarifaire autre que celles prévues par le contrat résolu, ne peut être appliquée.
3. La proposition doit être formulée au plus tard dans un délai de 3 mois à compter de la notification de la résolution du contrat initial et est valable pendant une durée de 18 mois.

Important : si un nouveau contrat n'est pas conclu avant l'expiration de ce délai de 18 mois, le professionnel procède alors au remboursement auquel il est tenu, soit l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat initial résolu ou le cas échéant du solde de l'avoir restant.