

Faisant suite aux demandes des Entreprises du Voyage et du SETO, le Conseil des ministres a adopté le 25 mars 2020 l'ordonnance permettant aux professionnels la **délivrance d'un avoir, en lieu et place du remboursement, correspondant à la totalité des sommes versées par le client lorsque le voyage ou le séjour ne peut être fourni en raison des mesures prises compte tenu de l'épidémie du Coronavirus**, (ex : desserte aérienne impossible, mise en quarantaine des clients, interdiction d'accès au territoire pour les voyageurs, interdiction de circulation etc.).

QUESTIONS / REPONSES
les plus fréquemment posées
23 avril 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.**

1. Quels sont les voyages concernés par le dispositif de l'avoir ?

Les professionnels ont la possibilité de délivrer à leurs clients un avoir pour tous les voyages annulés dont l'exécution est rendue impossible du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020.

Les annulations de convenance de vos clients n'entrent donc pas dans le cadre de ce dispositif.

Sont concernés par ce dispositif :

- Les forfaits touristiques (y compris les packages dynamiques. Exemple : vol + hôtel)
- Les prestations sèches (hôtellerie, location de véhicule, autres services touristiques)

Ne sont pas concernés :

- Les transports secs



2. Mon client souhaite annuler son séjour. Dans quels cas émettre un avoir et dans quels cas appliquer les conditions générales de vente ?

L'ordonnance prévoit la possibilité de recourir à un avoir pour des séjours rendus impossibles du fait de la crise du Covid19 ayant lieu à l'initiative du client ou du professionnel entre le 1er mars et le 15 septembre 2020.

Pour que le client puisse bénéficier d'un avoir du montant total du prix du séjour, il est nécessaire que l'annulation soit justifiée par :

- des circonstances exceptionnelles et inévitables
- qui rendent impossible l'exécution du séjour à destination.

On peut présumer de l'impossibilité d'effectuer des séjours dans les prochaines semaines. Les choses sont moins claires sur les séjours plus lointains.

Certains clients demandent, « par peur de l'avenir », des annulations de leurs voyages prévus en juillet et août alors qu'il n'existe aucune certitude à ce stade quant à la possibilité d'assurer ces départs.

Comme l'ont rappelé la Commission européenne et le Médiateur du tourisme et du voyage, un sentiment subjectif de peur n'est pas suffisant pour annuler son séjour sans frais.

Il convient d'inviter vos clients qui souhaitent annuler ces départs relativement lointains à patienter.

En effet, si le séjour peut avoir lieu, vos clients partiront comme prévu.

Si le séjour ne peut finalement avoir lieu et qu'il est annulé, ils bénéficieront d'un avoir du montant total des sommes versées et pourront donc partir à une date ultérieure.

Vos clients ne sont donc jamais perdants.

Si vos clients souhaitent malgré tout annuler leur séjour « par précaution », il est possible si vous le souhaitez d'appliquer le barème d'annulation prévu au contrat de voyage.

3. Mon client refuse l'avoir que je lui propose et demande à être remboursé immédiatement. Que faire ?

Votre client n'a pas le droit de refuser l'avoir que vous lui proposez dans le cadre d'un séjour annulé du fait de circonstances exceptionnelles entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020.

Votre client n'est pas non plus obligé de réserver un nouveau séjour. Il pourra prétendre au remboursement des sommes versées 18 mois après votre proposition de nouveau séjour s'il l'a décliné.

4. Mon client a réglé son séjour avec des chèques ANCV. Il a été annulé du fait du covid 19 et j'ai adressé à mon client un avoir. Sera-t-il remboursable au terme des 18 mois de validité ?

Les conditions d'utilisation des chèques ANCV permettent un remboursement du client sous forme d'avoir. Nous invitons les professionnels conventionnés auprès de l'ANCV à se rapprocher d'elle pour connaître les modalités précises d'utilisation de l'avoir dans le cadre d'un séjour payé en chèques vacances.

5. Les compagnies aériennes remboursent les vols annulés sous forme d'avoir valables 12 mois, Comment puis-je établir un avoir pour mon client valable 18 mois ?

Les compagnies aériennes sont tenues de rembourser en numéraire tous les vols qu'elles ont annulé dans un délai de 7 jours (cf règlement européen 261-2004 relatif au droit des passagers).

Les nombreuses compagnies aériennes qui imposent des avoirs non remboursables agissent donc dans l'illégalité.

Cette situation complique considérablement votre relation avec vos clients dans la mesure où vous êtes tenu de leur délivrer un avoir valable 18 mois.

Nous déployons tous nos efforts pour faire évoluer cette situation et constatons que certaines compagnies aériennes commencent à assouplir leurs conditions commerciales.

Dans l'attente, vous devez tâcher de reprotéger le plus de vos clients possibles en respectant vos contraintes fournisseurs.

Dans la mesure du possible, faites votre première proposition de report dans le délai accordé par la compagnie aérienne.

6. Mon client a annulé son séjour pour un motif personnel (blessure, décès d'un proche, congés refusés). L'assurance carte bancaire de mon client lui a indiqué que mon agence devait lui délivrer un avoir. Est-ce vrai ?

Non, cette information est fausse.

Vous ne devez délivrer un avoir à vos clients que pour les séjours annulés du fait de circonstances exceptionnelles rendant impossible le déroulement du séjour.

Pour tout autre motif d'annulation du fait du client, vos conditions de vente s'appliquent.