

FLASH INFO

VACANCES ET EPIDEMIE DE CORONAVIRUS

En réponse à l'épidémie de coronavirus qui bouleverse la vie économique, sociale et financière de la France, le Président de la République a promulgué une Loi d'urgence sanitaire le 23 mars 2020.

L'article 11 de la Loi n° 2020-290 autorise le Gouvernement, dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, à prendre par Ordonnances, dans un délai de trois mois à compter de la publication de ladite Loi, toute mesure afin de faire face aux conséquences économiques, financières et sociales de la propagation du covid-19 et notamment de prévenir et limiter la cessation d'activité des personnes physiques et morales exerçant une activité économique et des associations ainsi que ses incidences sur l'emploi.

C'est ainsi que le 25 mars dernier, 35 Ordonnances ont été adoptées par le Conseil des ministres dans le cadre de la crise de coronavirus, instaurant ainsi des régimes dérogatoires au droit commun.

L'une de ces Ordonnances concerne les professionnels du tourisme.

Alors que le droit commun laissait en suspens un certain nombre d'interrogations liées à son application, l'Ordonnance n°2020-315 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables de force majeure, permet d'apporter une clarification.

Il existait en effet une incertitude liée :

- d'une part à la qualification de la force majeure qui dépendait d'un certain nombre de facteurs comme la date de réservation, la date de séjour prévue, et enfin la date d'annulation ;
- d'autre part aux effets de cette force majeure sur le contrat : remboursement ? report ou avoir ?

Ladite Ordonnance modifie les obligations des professionnels pour leur laisser le choix de proposer à leurs clients, pour une période strictement déterminée et limitée dans le temps, soit un remboursement de l'intégralité des sommes versées, soit un avoir correspondant au montant des paiements effectués, valable sur une longue période de dix-huit mois.

Cette deuxième modalité de remboursement permet de sauvegarder la trésorerie des opérateurs tout en préservant les droits des consommateurs.

Ainsi les choses sont-elles désormais claires :

Toute résolution d'un contrat de voyage touristique ou de séjour réalisée entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020 à l'initiative du voyageur ou de l'opérateur de tourisme fait l'objet de mesures particulières.

Sont éligibles à ces mesures particulières :

- Les contrats de vente de voyages et de séjours, dont les modalités de résolution sont actuellement régies par l'article L.211-14 du Code du tourisme, transposé de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées ;
- Les contrats portant sur les services de voyage définis respectivement aux 2°, 3° et 4° du I de l'article L.211-1 du Code du tourisme, vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes. Il s'agit, par exemple, de l'hébergement, la location de voiture, tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage.

La personne qui aura réservé un voyage devra systématiquement justifier de circonstances exceptionnelles et inévitables ayant un impact sur l'exécution du contrat ou le transport des passagers vers le lieu de destination.

Dans le silence ou l'imprécision du texte, on peut se poser la question de savoir si une annulation à l'intérieur de cette période mais pour un voyage prévu au-delà du 15 septembre ne sera pas sujette à contestation ; on peut ainsi imaginer qu'une résiliation notifiée début septembre pour un voyage en novembre pourrait se heurter à un refus fondé sur l'absence de critère exceptionnel frappant un voyage devant se dérouler au-delà de la limite du 15 septembre.

Les dispositions de l'Ordonnance imposent à l'opérateur de tourisme d'informer le voyageur par courrier ou courriel des conditions d'annulation dans un délai de 30 jours à compter soit de la résolution du contrat ou, si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de l'Ordonnance, au plus tard trente jours après cette date d'entrée en vigueur.

L'opérateur de tourisme peut ainsi soit proposer un remboursement immédiat de l'intégralité du prix payé pour la prestation annulée, soit émettre un avoir valable dix-huit mois correspondant au montant des paiements effectués, sans que le client puisse imposer sa préférence.

Lorsqu'un avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant la période de validité de l'avoir, soit une période de dix-huit mois.

L'opérateur de tourisme est dans ce cas tenu de proposer au client, dans un délai de trois mois à compter de la résolution du contrat, une nouvelle prestation identique ou équivalente à la prestation initialement prévue, sans supplément de prix. Cette nouvelle offre reste valable 18 mois et il est possible de la refuser.

A défaut de la conclusion du contrat relatif à la nouvelle prestation avant le terme de la période de validité mentionnée précédemment (18 mois à compter de la proposition d'une nouvelle prestation identique elle-même formulée dans les trois mois de la résolution), les paiements effectués au titre du contrat résolu seront remboursés intégralement.

En cas de conclusion d'un contrat pour une nouvelle prestation d'un montant inférieur à celui du contrat résolu, l'opérateur de tourisme procèdera au remboursement du montant du solde de l'avoir qui n'a pas été utilisé par le client.

*
* *

On doit donc comprendre de cette Ordonnance qu'un client qui, dès le départ, souhaiterait l'annulation et le remboursement intégral de son voyage devra, si le voyageur a préféré l'option de l'avoir, attendre un délai entre 18 et 21 mois pour obtenir le remboursement des sommes qu'il a versées.

Le cabinet DELSOL AVOCATS se tient bien évidemment à votre disposition pour toute question complémentaire que vous pourriez avoir concernant les conséquences de l'annulation de votre voyage et l'application des mesures exceptionnelles prévues par l'Ordonnance susvisée.