

## Organisateurs de voyages : remboursement ou avoir

La pandémie entre dans le champ d'application des circonstances exceptionnelles et inévitables visées par l'article [L211-14 du code du tourisme](#) applicable aux contrats de ventes de voyages ou de séjour incluant ou non des prestations du type location, excursions, visites ou transport.

Dès lors, elle permet au voyageur de prétendre au remboursement intégral de ses paiements, sans frais de résolution ni dédommagements supplémentaires.

Il en est de même, si l'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et qu'il notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

L'ordonnance [2020-315 du 25 mars 2020](#) ouvre une autre voie à l'organisateur ou au détaillant, chaque fois que le contrat continue de présenter un intérêt pour son client : celle de l'avoir.

### Quelle est la période concernée ?

Il est possible de proposer aux clients cette solution alternative si l'annulation du contrat intervient entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020.

### Quelles sont les prestations concernées ?

- Les forfaits touristiques ;
- Les services de voyage, vendus par des personnes physiques ou morales produisant elles-mêmes ces services, portant sur
  - L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
  - La location de certaines voitures particulières ;
  - Ou tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante des services mentionnés ci-dessus.
- Les prestations de services qui facilitent aux voyageurs l'achat de prestations de voyage liées ;
- Les prestations comprises dans des bons ou coffrets ;
- Les prestations de voyages proposées par les associations produisant elles-mêmes ces services, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif.

#### **Ne sont donc pas concernées**

- Les forfaits, les services de voyage ou les prestations de voyage liées réalisés à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement ;
- Les titres de transport terrestres, aériens ou ferroviaires sauf s'ils sont inclus dans un forfait touristique ou dans des prestations de voyage liées ;

### Que proposer à son client ?

A la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, l'organisateur ou le détaillant peut proposer un avoir à son client ; sous réserve qu'il présente toujours un intérêt pour ce dernier.

### **Comment informer son client ?**

La proposition d'avoir doit être notifiée au client sur un support durable au plus tard 30 jours après la résolution du contrat.

Si le contrat a été résolu avant le 25 mars 2020, la proposition d'avoir doit être notifiée avant le 25 avril 2020.

L'information au client doit préciser le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.

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

Le montant de l'avoir doit être égal à l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu. Quand cet avoir est proposé, le client pourra demander le remboursement de ces paiements au plus tard, au terme de la période de validité de l'avoir, soit 18 mois.

### **Quel délai pour faire une nouvelle proposition au client ?**

La nouvelle proposition doit être émise au plus tard dans un délai de trois mois à compter du moment où l'organisateur a informé son client de l'impossibilité d'exécuter la prestation ou à compter du moment où le client a informé le prestataire de son souhait d'annulation.

### **Quelles doivent être les conditions du nouveau contrat ?**

La nouvelle prestation doit répondre aux conditions suivantes :

1. La prestation est identique ou équivalente à la prestation initialement prévue par le contrat résolu ;
2. Son prix n'est pas supérieur à celui de la prestation prévue par le contrat résolu. Ainsi, le voyageur n'est tenu, le cas échéant, qu'au paiement correspondant au solde du prix de ce contrat ;
3. Elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celles que le contrat résolu prévoyait.

### **Quel est le délai de réalisation du nouveau contrat ?**

La nouvelle proposition faite au client doit avoir une durée de validité d'au moins 18 mois.

### **Le prix de la nouvelle prestation proposé peut-il être différent ?**

La proposition faite au client peut être une prestation dont le prix est différent de celui de la prestation prévue par le contrat résolu.

1. Dans le cas d'un prix supérieur, le prix à acquitter au titre de cette nouvelle prestation doit tenir compte du montant de l'avoir.
2. Dans le cas d'un prix d'un prix inférieur, le prestataire procède au remboursement de la différence.

### **A défaut d'accord, que se passe-t-il ?**

En cas de refus du client, pendant ou au terme de la durée de validité de la nouvelle proposition, soit 18 mois, le prestataire devra procéder au remboursement intégral des sommes versées. Ce remboursement, sans frais de résolution ni dédommagements supplémentaires, interviendra au terme des 18 mois.