

**Ordonnance du 25 mars 2020 :
Fin du dispositif des avoirs obligatoires en cas d'annulation d'un
séjour pour circonstances exceptionnelles**

Le dispositif des avoirs prévu par l'ordonnance 315-2020 du 25 mars 2020, adopté à la demande des Entreprises du voyage et du SETO, prend fin le 14 septembre 2020.

Pour rappel, il prévoit la possibilité pour un opérateur de voyages de rembourser son client par la fourniture d'un Avoir lorsque le séjour a été rendu impossible du fait de mesures prises en raison de la crise liée au coronavirus. Le client est tenu d'accepter l'Avoir pour toute annulation à compter du 1^{er} mars par dérogation aux dispositions de l'article 211-14- II et III du code du tourisme permettant au voyageur d'exiger un remboursement en numéraire en cas de séjour annulé du fait de circonstances exceptionnelles.

Ce dispositif s'applique aux forfaits touristiques et aux services de voyages vendus seuls (hors transport sec).

Ces dispositions dérogatoires favorables aux professionnels ont été prises en raison de la situation sans précédent causée par le Covid-19 et ce, jusqu'à « une date antérieure au 15 septembre 2020 inclus ».

Une reconduction de ce dispositif n'est pas prévue par le gouvernement (action engagée par la Commission européenne contre la France, action engagée par les associations de consommateurs devant le Conseil d'Etat, défiance qu'aurait générée une prolongation du dispositif auprès des consommateurs...)

Il restera l'un des dispositifs les plus généreux pour les professionnels comparés aux autres lois et décrets du même type qui ont été adoptés en Europe :

- Par sa durée (1^{er} mars au 14 septembre)
- Par la durée de validité des avoirs délivrés (18 mois)
- Par son caractère contraignant (force obligatoire pour les voyageurs)

Ce qui change au 15 septembre 2020 ?

A compter du 15 septembre, l'ordonnance du 25 mars 2020 cesse de produire ses effets.

En cas d'annulation d'un séjour notifié à partir du 15 septembre pour « **circonstances exceptionnelles et inévitables ayant des conséquences importantes sur le déroulement du séjour** » (CEI) (frontières fermées, prestations non disponibles du fait de la crise de la covid-19), vos clients pourront à nouveau prétendre à **un remboursement en numéraire des fonds déposés sous 14 jours.**

Compte tenu du caractère ambigu de la rédaction de l'ordonnance, qui prend effet jusqu'à « *une date antérieure au 15 septembre 2020 inclus* », **nous vous conseillons par sécurité d'émettre vos derniers avoirs au plus tard le 14 septembre 2020.**

Nous vous conseillons donc de procéder à la notification de l'annulation de séjours qui doivent l'être avant cette date et de procéder à l'émission des avoirs correspondants.

Vos clients ne pourront prétendre à aucun dommages et intérêts.

Il restera possible de proposer à vos clients un report de leur séjour à date ultérieure ou sur une autre destination.

Néanmoins, un avoir ne pourra plus leur être imposé.

Nota Bene : La date de réservation du séjour initial, la date de départ des clients ou encore le fait que le séjour ait ou non fait l'objet d'une première annulation pendant la période covid n'entre pas en compte.

Quel que soit l'historique du dossier, seul doit être pris en considération la date d'annulation du séjour :

- En cas d'annulation d'un séjour pour CEI avant le 15 septembre : vous avez la possibilité de délivrer un avoir à vos clients
- En cas d'annulation d'un séjour pour CEI après le 15 septembre : vos clients peuvent prétendre au remboursement des sommes versées

(CEI : circonstances exceptionnelles et inévitables)

Ce qui ne change pas : le traitement des annulations « hors circonstances exceptionnelles et inévitables » :

Les annulations du fait du client :

L'annulation d'un séjour par un voyageur pour d'autres motifs que la présence de CEI à destination ayant des conséquences importantes sur le déroulement du séjour **donne lieu à l'application du barème d'annulation prévu au contrat** et à la **restitution de l'éventuel reliquat du solde ou de l'acompte.**

Ces règles ne changent pas. Elles s'appliquaient avant le 15 septembre 2020 et continueront de s'appliquer après.

Exemples de séjours annulés par un professionnel hors circonstances exceptionnelles :

[\(Voir FAQ sur les règles applicables en cas d'annulations de séjour du 17/06/2020\)](#)

Les annulations du fait de l'agence ou du TO :

L'annulation d'un séjour par un opérateur de voyages pour d'autres motifs que des circonstances exceptionnelles et inévitables donne lieu au **remboursement intégral du séjour en faveur du voyageur sous 14 jours**. Le voyageur peut part ailleurs prétendre à une **indemnité au moins égale aux pénalités qu'il aurait supportées s'il avait annulé à la même date**.

Ces règles ne changent pas. Elles s'appliquaient avant le 15 septembre 2020 et continueront de s'appliquer après.

Exemples de séjours annulés par un professionnel hors circonstances exceptionnelles :

1. La destination est ouverte au tourisme. Cependant, l'agence de voyages a oublié de confirmer la réservation de la chambre d'hôtel prévue au contrat de voyages. Les hôtels de la région sont désormais complets et le voyage ne peut se faire.
2. La destination est ouverte au tourisme. L'hôtel a fait du « surbooking » et ne peut accueillir les clients de l'opérateur de voyages comme cela était prévu. Il n'est pas possible de proposer au client un hôtel de catégorie équivalente à proximité.
3. Une agence de voyages a vendu un forfait comprenant les vols et l'hébergement. Le vol aller est annulé par la compagnie aérienne pour une raison purement opérationnelle non liée au covid (par exemple un problème technique non exonérateur). La compagnie aérienne ne respecte pas son obligation de réacheminement dans les meilleurs délais. Le voyage doit être annulé car il n'est pas possible de proposer au client un autre vol. (Dans ce cas, un recours contre la compagnie aérienne est possible).