

## **Point d'information**

### **Ordonnance du 25 mars 2020 permettant l'émission d'un avoir pour vos clients**

Le Conseil des ministres a adopté, le 25 mars 2020, l'ordonnance permettant aux hébergeurs la délivrance d'un avoir, en lieu et place du remboursement, correspondant à la totalité des sommes versées par le client lorsque le séjour ne peut être fourni en raison des mesures prises compte tenu de l'épidémie du Coronavirus, (ex : interdiction d'accès au territoire pour les voyageurs, interdiction de circulation etc..).

#### **Quelles prestations annulées du fait du Covid 19 peuvent-elles faire l'objet d'un avoir ?**

- Les forfaits touristiques (y compris les packages dynamiques, les voyages scolaires et les accueils collectifs de mineurs)
- Une prestation d'hébergement

#### **Que prévoit précisément cette ordonnance ?**

L'ordonnance prévoit la possibilité pour un hébergeur 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 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 : ces dispositions sont donc suspendues en raison de la situation sans précédent causée par le Covid-19 et ce, jusqu'au 15 septembre 2020.

#### **Ces mesures s'appliquent-elles si mon client a décidé d'annuler son séjour alors que l'hébergeur était en mesure d'assurer les prestations ?**

Non. Si l'un de vos clients a annulé lui-même son séjour alors qu'il était réalisable, vous appliquez vos conditions habituelles d'annulation. Vous n'êtes donc pas tenu d'émettre en sa faveur un avoir du montant des acomptes ou

arrhes que vous avez perçus. En cas de contentieux, vous devrez être en mesure de prouver que vous étiez bien en mesure de fournir le séjour au moment où il devait se dérouler.

### **Quand ces mesures entrent-elles en application ?**

Ce dispositif permet de proposer un avoir au client pour tout séjour annulé entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020 du fait du Covid-19. Nous vous conseillons de proposer malgré tout des avoirs à vos clients pour les séjours annulés avant le 1er mars 2020, sans pouvoir toutefois les imposer.

### **Le dispositif de l'avoir en 3 étapes**

#### **1/ Informer vos clients**

Si vous souhaitez utiliser le dispositif de l'avoir, vous avez l'obligation d'adresser à vos clients une information générale :

- Dans un délai de 30 jours à partir de la date d'annulation.
- Pour les voyages annulés entre le 1er mars et la promulgation de l'ordonnance (25 mars), ce délai de 30 jours court à compter du 25 mars. Cette information doit être délivrée sur un support durable (courrier RAR, email avec accusé de réception). Elle doit contenir un certain nombre d'éléments. L'avoir doit correspondre aux montants que vous avez perçus de la part de votre client pour le séjour annulé (acompte ou arrhes ou totalité).

Ci-joint un modèle d'information pour vos clients. Bien entendu, vous avez la possibilité d'adapter cette trame pour y intégrer une dimension commerciale, selon votre sensibilité.

#### **2/ Adresser un avoir et faire une proposition de séjour « équivalent » à vos clients**

##### **a/ Adresser un avoir correspondant aux montants versés au titre du séjour (acompte ou arrhes ou totalité) :**

Cet avoir doit comporter les informations suivantes :

- la date d'émission de l'avoir
- la durée de validité (18 mois)
- la mention « suite à l'annulation du séjour [dates] du fait du coronavirus »
- le montant de l'avoir en euros
- la mention précisant que l'avoir n'est pas cessible à un tiers. (Si lors de l'achat

du nouveau séjour, votre client souhaite finalement céder le voyage à un tiers, ce dernier devra supporter les frais réels engagés pour cette cession conformément à l'article L211-11 du code du tourisme)

L'avoir doit être adressé à votre client par tout moyen permettant d'en accuser réception (courrier RAR, email avec accusé de réception)

**b/ accompagner ou faire suivre cet avoir d'une proposition de séjour équivalent**

Dans les 90 jours suivants l'annulation du séjour, vous devez adresser à vos clients une nouvelle proposition de séjour « identique ou équivalent » (sous forme de devis, offre de contrat ou contrat) à celui réservé initialement, et au même prix.

Si votre client n'a réglé qu'un acompte ou arrhes, il devra bien entendu régler le solde du séjour dans les conditions prévues au nouveau contrat.

L'ordonnance ne vous impose pas de proposer à vos clients une date de séjour en particulier.

Si la proposition de séjour équivalent est acceptée par votre client, nous vous invitons à lui adresser un nouveau contrat de séjour sous la forme d'un « annule et remplace » :

- Dans la rubrique « Paiement », le contrat de séjour devra indiquer les sommes correspondantes à l'Avoir ainsi que la date de paiement du solde, si l'Avoir ne couvre pas le prix total du séjour.

Pour rappel, vous avez la possibilité de prévoir un barème d'annulation standard spécifiant des frais appropriés et justifiables ou d'appliquer vos frais réels en cas d'annulation.

Dans cette hypothèse, nous vous rappelons que vous devez mentionner la politique d'annulation contractuelle sur le nouveau contrat de voyage.

Vous trouverez ci-joint une proposition de courrier pour adresser l'avoir et le nouveau devis à votre client

### **3/ Adresser à vos clients d'autres propositions de séjour s'ils refusent la première proposition**

Si votre client n'a pas accepté la proposition de séjour équivalent que vous lui avez adressée, vous avez 18 mois à compter de l'émission de l'annulation du séjour initial pour lui proposer d'autres séjours :

- L'avoir est sécable : il peut être utilisé pour l'achat d'un séjour moins onéreux. Dans ce cas, le reliquat de l'avoir non utilisé pourra être utilisé lors de l'achat d'un second séjour. Il ne pourra faire l'objet d'un remboursement anticipé.
- Votre client peut souhaiter porter son choix sur un autre séjour de catégorie supérieure. Dans ce cas, il devra s'acquitter de la différence tarifaire.

Si au terme des 18 mois, votre client ne vous a pas répondu ou n'a pas accepté vos propositions, l'ordonnance prévoit que celui-ci pourra prétendre au remboursement en numéraire de l'avoir émis (ou du solde de l'avoir utilisé partiellement).