

# ANCAV-SC

## Fiche Technique n°7

### Cadre juridique applicable aux voyages et prestations annulés durant la pandémie COVID-19

Spécial Covid-19

Mai 2020

Les CSE, COS, CASC peuvent-ils prétendre au remboursement des sommes déjà versées ou à un avoir correspondant auprès des opérateurs voyagistes ?

Les CSE, COS, CASC et organismes assimilés ayant programmé ou organisé un séjour pour leurs ouvriers-droits, remis en cause par la pandémie de COVID-19 ayant programmé ou organisé un séjour remis en cause par la pandémie actuelle, peuvent recourir au dispositif spécial mis en place par le gouvernement.

Face à la propagation du virus, de nombreux Etats ont mis en place des mesures restrictives de déplacement, comme des mesures de confinement total.

En France, ces mesures sont en vigueur depuis le 17 mars dernier et pour une période définie, pour l'heure, jusqu'au 11 mai. Ces mesures drastiques pourraient être prorogées au-delà de cette date et, durant toute la période d'état d'urgence sanitaire, qui vient d'être prorogée jusqu'au 24 juillet 2020.

Dans ce contexte, les prestataires, vos ouvriers-droits, votre collectivité ont pris, ou prendront l'initiative d'annuler les séjours, vacances et autres prestations à caractère touristique.

Le loi n°2020-290 du 23 mars 2020, dite d'urgence pour faire face à l'épidémie de COVID-19 a autorisé le gouvernement à prendre toute mesure de nature à faire face aux conséquences de la propagation de l'épidémie et des mesures prises pour limiter cette propagation, notamment en modifiant les obligations des personnes morales de droit privé tirées notamment des contrats de vente de voyages et de séjours. L'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 prise précisément à ce titre édicte des solutions inédites.

Les obligations exceptionnelles et temporaires des prestataires opérateurs du tourisme, en raison de l'état d'urgence, visent à prévenir la faillite des entreprises du secteur touristique.

L'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 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** a précisément été prise dans le cadre de cette autorisation.

Le dispositif ne distingue pas selon que le service de voyage intègre ou non un forfait touristique. En effet, qu'il s'agisse d'un forfait touristique ou d'une prestation de voyage isolée, comme unique solution, dérogatoire et temporaire, consiste en la proposition d'un avoir correspondant aux paiements d'ores et déjà effectués.

### **Comment ça marche ?**

Le dispositif d'avoir concerne toutes les demandes d'annulation qui pourraient être faites entre le 01<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020.

L'ordonnance ne se réfère nullement à la date d'exécution de la prestation de sorte que le CSE/COS/CASC pourrait parfaitement solliciter le bénéfice du dispositif d'avoir, s'il est organisateur, ou se le voir imposer, s'il est intermédiaire, pour une prestation qui s'exécuterait postérieurement au 15 septembre 2020.

Seule compte la date de notification de l'annulation, qui a pu intervenir avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 25 mars dernier.

La notification d'annulation, qu'elle provienne du prestataire de voyage ou du voyageur, n'a nullement à être motivée. Toutefois, il reste conseillé, en pratique, d'invoquer dans toute demande d'annulation ou information, la crise sanitaire actuelle liée au COVID-19.

Le prestataire voyageur doit informer le client dans un délai de 30 jours suivant la notification de la résolution du contrat (ou, si la notification de résolution est intervenue avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance, au plus tard le 26 avril 2020), s'il entend bénéficier du dispositif dérogatoire de l'avoir.

L'information doit contenir les précisions suivantes :

- Le montant de l'avoir, étant précisé que celui-ci est égal à l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu ;
- L'information sur une proposition de prestation identique ou équivalente valable **18 mois qui sera adressée au client**, sous **3 mois** à compter de la résolution, soit au plus tard au 26 juin 2020 pour les résolutions intervenues avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance.

**Dans un délai de 3 mois suivant la notification de la résolution du contrat** (ou, si la notification de résolution est intervenue avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance, au plus tard le 26 juin 2020), le prestataire doit faire offre de contrat aux conditions suivantes :

- La prestation doit être identique ou équivalente à la prestation du contrat résolu ;
- Son prix ne doit pas être supérieur à celui de la prestation prévue par le contrat résolu ;
- Elle ne doit donner lieu à aucune majoration tarifaire autre que celle prévue, le cas échéant, par le contrat résolu.

**La prestation de substitution devra être réalisée par un professionnel satisfaisant aux conditions légales d'immatriculation, d'assurance et de garantie financière exigées en matière de vente de séjours.**

L'opérateur, professionnel doit maintenir sa proposition aux mêmes conditions **pendant 18 mois**, durée dont dispose le client pour l'accepter ou la refuser.

A défaut d'accord trouvé à l'expiration de ce délai, l'opérateur professionnel devra rembourser l'intégralité des paiements effectués.

Le client aura également la possibilité de demander une prestation dont le prix sera différent de la prestation initiale.

**Deux hypothèses peuvent être distinguées :**

1. Pour une prestation de qualité et de prix supérieurs au montant de l'avoir : le client devra s'acquitter d'une somme complémentaire ;
2. Pour une prestation d'un montant inférieur au montant de l'avoir : le solde de cet avoir restera utilisable, jusqu'au terme de la période de validité de l'avoir.

Votre comité, doit impérativement s'il souhaite user de la faculté dérogatoire de proposer un avoir, en informer ses ouvrants-droits dans les plus brefs délais, comme de respecter le second délai de 3 mois pour proposer une nouvelle prestation. Dans la pratique, il est fortement conseillé de le faire par lettre recommandée avec accusé de réception électronique ou par courriel avec accusé de réception lorsque cela est possible.

Pour les comités, intermédiaires, qui ont déjà remboursé leurs ouvrants-droits de leur reste-à-charge, nous vous invitons à solliciter vos ouvrants-droit qu'ils attestent individuellement du versement opéré en précisant bien notamment, le montant et leurs consentements à une subrogation dans leur droit d'accepter ou non l'avoir qui pourrait être proposé par le prestataire touristique.

**En conclusion**, le dispositif dérogatoire de l'avoir permet un report de l'exécution de la prestation, et, à défaut d'accord du client, une suspension de l'obligation de rembourser.

**Les dispositions dérogatoires de l'ordonnance du 25 mars 2020 seront caduques si le gouvernement n'a pas déposé un projet de loi de ratification devant le Parlement avant le 27 mai prochain.**

**En outre, la vente sèche de titre de transport et la location de meublés saisonniers sont exclues de ce dispositif.**

L'annulation de billets d'avion, achetés secs auprès d'une compagnie aérienne, demeure régie à ce jour, par les dispositions du Règlement de communauté Européenne n°261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. L'annulation des billets d'avion achetés, quant à eux, auprès d'un

intermédiaire (Opodo, ou Lastminute), demeure, elle, régie par l'article 1218 du code civil.

Le voyageur peut donc faire valoir son droit au remboursement, seul le droit à indemnisation forfaitaire reste neutralisé du fait de la force majeure comme le prévoit le règlement européen.

De même, l'annulation de titre de transport ferroviaire demeure régie par le règlement n°1371/2007 du Parlement Européen et du Conseil du 23 octobre 2007, concernant les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

La Commission européenne du 18 mars 2020 relative aux orientations quant à l'interprétation des règlements de l'UE sur les droits des passagers au regard de l'évolution de la situation du COVID-19, rappelant les obligations des transporteurs en cas d'annulation.