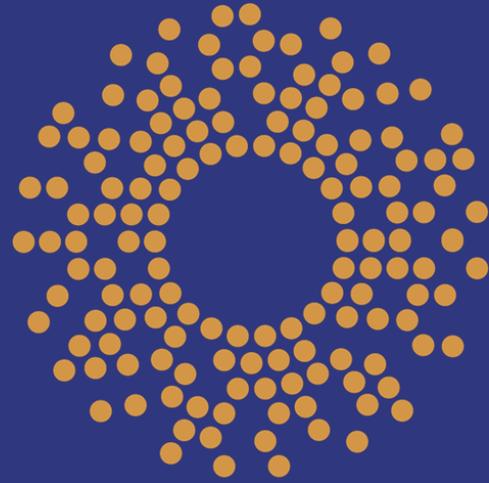


Ordonnance n°2020315
Comment l'appliquer ?



Alkemist
Avocats

Intervention de M^e Elise Fabing
Avocate au Barreau de Paris

Que prévoit l'Ordonnance?

- La possibilité d'éviter les conséquences contractuelles classiques des circonstances exceptionnelles : l'annulation du contrat avec remboursement intégral des sommes versées sans application d'aucun frais.
- Pour les prestations annulées en raison des circonstances exceptionnelles liées au COVID-19 entre le 1^{er} mars et le 1^{er} septembre
- **30 jours pour proposer un avoir, puis 3 mois pour proposer une prestation équivalente qui sera valable 18 mois.**

A quelles situations l'Ordonnance s'applique t-elle?

- S'applique **aux annulations pour circonstances exceptionnelles et inévitables** L211-14 :
- « II.-Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si **des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.** Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire. »
- Pour ce motif **et** entre le 1^{er} mars et le 15 septembre.
- Tous les contrats : ceux des agences de voyage qui organisent des prestations effectuées par d'autres et ceux des prestataires, vis-à-vis de leurs clients. **Sauf** contrats de transport.
- Que le client annule ou que vous annuliez.

En pratique : des formalités à respecter

- Les mentions obligatoires sur l'avoir doivent **être impérativement écrites sur un support durable** (je conseille le mail avec accusé de réception et surtout l'envoi en format PDF)

ATTENTION A VOS CONTRATS

- En cas d'acceptation de l'offre de prestation équivalente, il est impératif **de refaire un contrat**, qui reprend les clauses essentielles de l'ancien contrat.

Quelles mentions obligatoires?

- Références des textes la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 et le décret n° 2020-260 du 16 mars 2020 + l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020
- Le fait que ces textes vous permettent de déroger à l'article L211-4 du Code du tourisme
- Qu'en application de ces textes vous leur proposez un avoir d'un montant égal au paiement déjà effectué (attention, pas du prix de la prestation complète si seulement un acompte a été payé)
- Que vous leur adresserez des propositions de prestations de remplacement identiques ou équivalentes au contrat initial dans un délai de 3 mois, pour un prix identique et sans aucune majoration tarifaire autre que celle déjà prévue pour la réservation initiale.
- Que l'avoir est valable 18 mois à partir de la ou des propositions de substitution qui seront proposées dans un délai de 3 mois
- Que si à l'issue du délai de 18 mois à compter de la réception des offres de substitution aucune offre n'est acceptée et ou qu'il y a eu refus de la proposition avec souhait d'obtenir un remboursement, les sommes versées seront intégralement remboursées au plus tard 18 mois après la réception de l'offre de substitution.

POUR QUELLES PRESTATIONS?

- Forfaits touristiques
- Location d'hébergements
- Location de voitures
- Tous les autres services de voyage
- Transport de passagers EXCLUS



POUR QUELLES ANNULATIONS?

- Motif de circonstances exceptionnelles et inévitables
- ET
- Annulations imposées entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020



PRESTATIONS SIMPLES RÉALISÉES PAR UN PRESTATAIRE EXTÉRIEUR?

Le cas d'une prestation simple (non forfait touristique) réalisée par un prestataire autre n'est pas couvert explicitement. Nous conseillons tout de même de proposer un avoir au client



CARACTÉRISTIQUES DE L'AVOIR À ÉMETTRE

- Montant égal aux sommes déjà payées (le client n'a pas à payer le solde)
- A envoyer au client sur support durable (email possible), dans les 30 jours de l'annonce de l'annulation
- Doit préciser son montant, annoncer la proposition sous 3 mois d'une proposition de substitution et son délai de validité de 18 mois
- Expliquer la possibilité d'un remboursement intégral après 18 mois



PRESTATION DE SUBSTITUTION

- Identique ou équivalente à la prestation annulée
- Son prix ne doit pas être supérieur à celui de la prestation annulée
- Aucune majoration tarifaire



REMBOURSEMENT INTÉGRAL APRÈS 18 MOIS SI LE CLIENT N'A PAS ACCEPTÉ
LA PROPOSITION DE PRESTATION DE SUBSTITUTION

Questions fréquentes

- **Qu'est-ce qu'une prestation équivalente ?**

Pas de réponse dans les textes, mais on peut supposer que cela correspond à une même catégorie d'hébergement, par exemple. L'ordonnance ne prévoit pas de sanction en cas d'offre non équivalente, mais c'est une condition de validité du dispositif de l'ordonnance, et le client pourra demander le remboursement immédiat de toutes les sommes déjà versées.

- **Peut-on imposer de nouvelles conditions générales de vente?**

Non, surtout si la prestation est identique et juste reportée.

Questions fréquentes

- **Les annulations par anticipation sont-elles valables ?**

L'ordonnance concerne uniquement les annulations des prestations en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables liées au COVID 19.

Les dispositions précitées ne sont donc pas applicables aux annulations de convenance.

Si ce ne sont pas des circonstances exceptionnelles et inévitables, ce sont les conditions contractuelles (CGV) qui s'appliquent.

Questions fréquentes

- **Accepter ou refuser l'annulation du client ?**

L'ordonnance s'applique uniquement aux annulations pour circonstances exceptionnelles et inévitables.

Elles sont appréciées au jour du départ : il est aujourd'hui impossible de savoir si les séjours de l'été pourront avoir lieu ou pas.

Solution : temporiser auprès des clients, leur dire qu'à l'heure actuelle on ne sait pas si le contrat pourra et sera annulé pour circonstances exceptionnelles et inévitables (pour l'épidémie) et donc dire qu'à ce jour les annulations se font avec frais mais que le client sera informé de la possibilité ou non d'effectuer le séjour dès que cela sera possible

Questions fréquentes

- **Comment traiter les interruptions de prestations ?**

L'article 1352-8 du Code Civil prévoit que :

« La restitution d'une prestation de service a lieu en valeur. Celle-ci est appréciée à la date à laquelle elle a été fournie. »

L'article 1352-3 du même code dispose que :

« La restitution inclut les fruits et la valeur de la jouissance que la chose a procurée. »

En conséquence, dès lors que le client a tiré profit du contrat et a pu exécuter le séjour partiellement, le client est remboursé (ou bénéficie d'un avoir) au prorata du bénéfice qu'il a retiré de l'exécution possible.

Questions fréquentes

- **L'ordonnance s'applique t'elle entre professionnels ?**

Rien ne l'empêche, ce n'est ni précisé ni exclu par le texte qui précise son application à tous les contrats de voyage.

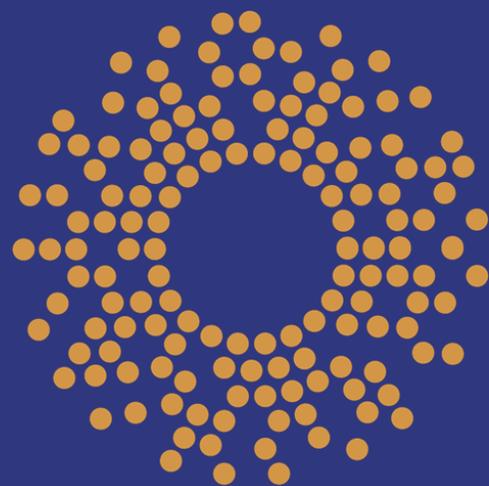
- **Quelle loi applicable au contrat international?**

C'est le choix des parties.

A défaut de choix, loi du prestataire s'applique: celui qui effectue la prestation contre laquelle lui est versée une somme d'argent.

Dans tous les cas : l'ordonnance constituerait une loi de police et serait d'ordre public pour l'état qui l'édicte.

Si le prestataire refuse l'avoir, il doit rembourser intégralement dans un délai de 14 jours en cas de circonstances exceptionnelles.



Alkemist
Avocats

Intervention de M^e Elise Fabing
Avocate au Barreau de Paris