

Annulations des prestations et hébergement : possibilité de proposer un avoir

Date de publication : 26/03/2020 10:31:04

Dernière mise à jour : 09/04/2020 15:38:19

L'ordonnance publiée ce jour prévoira que les annulations imposées entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020, pour un motif de circonstances exceptionnelles et inévitables, ne devront pas forcément donner lieu au remboursement intégral prévu à l'article L. 211-14 du code du tourisme, mais pourront donner lieu à émission d'un avoir utilisable pour d'autres prestations ultérieures.

Cette disposition s'applique :

- Aux forfaits touristiques,
- A la location d'hébergements,
- A la location de voitures,
- A tous les autres services de voyage.

Tout vendeur de forfait touristique peut bénéficier de l'ordonnance, ainsi que les personnes louant les hébergement, louant les véhicules et proposant des prestations qu'il réalise lui-même. L'ordonnance bénéficie également aux personnes vendant les prestations de tiers, en tant qu'organisateur ou détaillant, et donc aux Offices de tourisme.

Les transporteurs de passagers ne sont pas visés par l'ordonnance et n'en bénéficient pas.

Tous les hébergeurs bénéficient de ces nouvelles dispositions.

Les motifs de l'ordonnance précisent qu'elle ne s'applique qu'aux professionnels (donc aux hébergeurs professionnels), mais aucune limitation de la sorte n'est prévue dans l'ordonnance. Il n'est donc a priori pas impossible qu'elle s'applique aux hébergeurs non-professionnels.

L'avoir doit avoir un montant égal à l'intégralité des paiements déjà effectués au titre de la prestation. Le solde de la prestation n'a pas à être payé par le client.

La "proposition" de cet avoir par le professionnel prive le client de la possibilité de demander le remboursement intégral des prestations avant la fin de la période de validité de l'avoir, qui est de 18 mois.

La "proposition d'avoir" doit être faite sur support durable (courrier, email...) au plus tard 30 jours après la résolution du contrat (l'annonce de son annulation). Si le contrat a été résolu avant ce 26 mars 2020, la proposition doit avoir lieu au plus tard le 25 avril 2020.

La proposition d'avoir doit préciser le montant de l'avoir et les conditions de délai suivantes : "Une nouvelle proposition de prestation identique ou équivalente à la prestation annulée vous sera présentée dans un délai de 3 mois à compter de l'annulation de la prestation. Elle sera valable 18 mois. A l'issue de ce délai, si vous n'avez pas accepté la ou les prestations de substitution proposées, les sommes que vous

avez versées vous seront intégralement remboursées."

La proposition de prestation de substitution doit intervenir dans les 3 mois suivant l'annulation des prestations et la proposition d'avoir (que ce soit le client qui annule ou vous) et doit répondre à certains critères :

- La prestation nouvelle doit être identique ou équivalente à la prestation annulée,
- Son prix ne doit pas être supérieur à celui des prestations annulées (en incluant le solde éventuellement non encore versé),
- Aucune majoration tarifaire ne doit être prévue

Une prestation de substitution à un tarif supérieur à la prestation initiale ne peut être proposée que sur la demande du client (pas spontanément de votre part).

Si au bout des 18 mois le client n'a pas accepté la proposition de substitution, vous devrez procéder à son remboursement intégral, a priori sans majoration d'intérêts au taux légal vu la formulation de la dernière phrase de l'ordonnance faisant état d'un "remboursement d'un montant égal au solde de l'avoir qui n'a pas été utilisé par le client".