

Pandémie et CSE

Quels impacts sur les voyages touristiques et séjours ?

Beaucoup de CSE ont proposé des voyages, séjours ou autres activités touristiques et de vacances aux salariés de leur entreprise sur les périodes concernées par des mesures de confinement et/ou de restrictions de déplacement pour cause de pandémie.

Que va-t-il advenir de ces contrats qui n'ont pas pu être remplis ?

Les CSE peuvent-ils demander le remboursement intégral ?

Le gouvernement a publié plusieurs ordonnances afin de faire face à l'épidémie de COVID-19 dont une relative à la résolution¹ de certains voyages ou séjours touristiques.

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 pour objectif **d'éviter les conséquences lourdes des annulations pour les entreprises de l'économie du tourisme et de l'hôtellerie en respectant les droits des consommateurs.**

Elle prévoit la possibilité de proposer à tous les consommateurs qui avaient réservé un voyage ou un séjour, **un avoir en lieu et place du remboursement** spécifique prévu à l'art. [L. 211-14 du Code du tourisme](#).

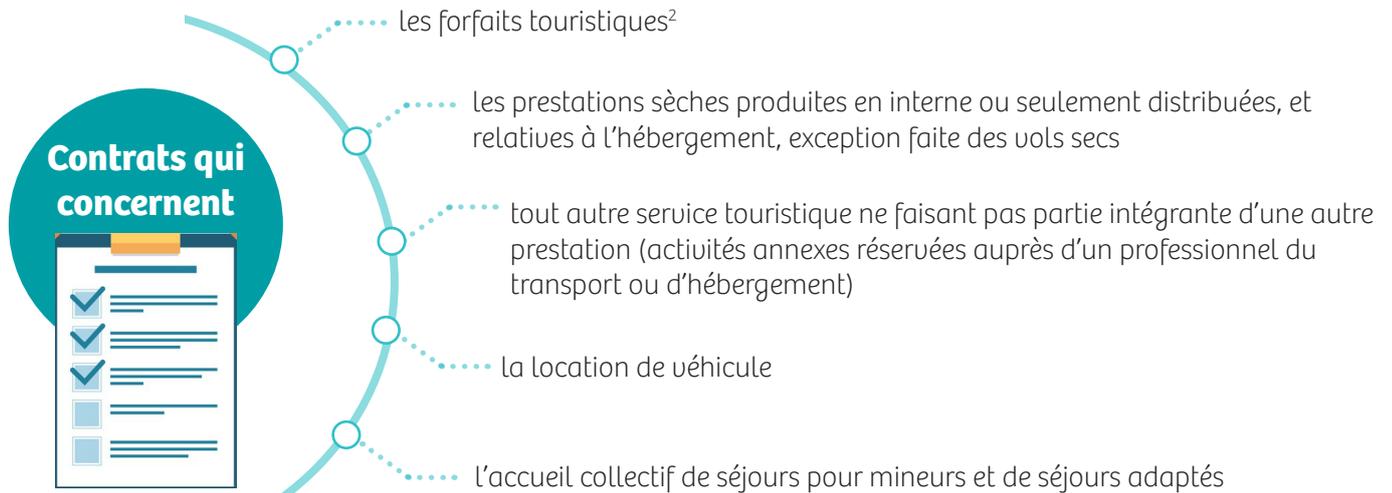
Cette dérogation contraint momentanément le voyageur à :

- délivrer à tous les clients qui avaient réservé un voyage touristique ou un séjour, un avoir valable pendant une période de 18 mois. Cette mesure doit permettre à chacun de reporter ses voyages programmés quand il le souhaite dans ce délai ;
- proposer une nouvelle prestation équivalente dans un délai de 3 mois à compter de la résolution par le client.

¹ La "résolution" consiste dans l'annulation des effets obligatoires d'un engagement en raison principalement de l'inexécution fautive par l'une des parties, des obligations mises à sa charge par la Loi ou par le contrat.

Que faut-il retenir de cette ordonnance ?

Quels sont les contrats concernés ?



Quid des vols secs ?

La vente de vols secs n'entre pas dans la champ d'application de l'ordonnance, car elle réglementée par le droit international et la législation de l'Union Européenne sur les droits des passagers.

Ne sont pas concernés également par cette ordonnance : les voyages en train, en bus ou en ferries, les "services touristiques" réservés à l'étranger et les séjours touristiques annulés avant le 1^{er} mars 2020.

Quelle est la période pour laquelle la dérogation au remboursement par un avoir est possible ?

La dérogation au remboursement par un avoir est possible pour toute résolution¹ des contrats (mentionnés ci-dessus) entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020.

Quelles sont les modalités d'information du professionnel vis-à-vis du CSE client ?

Le CSE doit être informé (par courrier ou courriel) au plus tard 30 jours après la résolution du contrat.

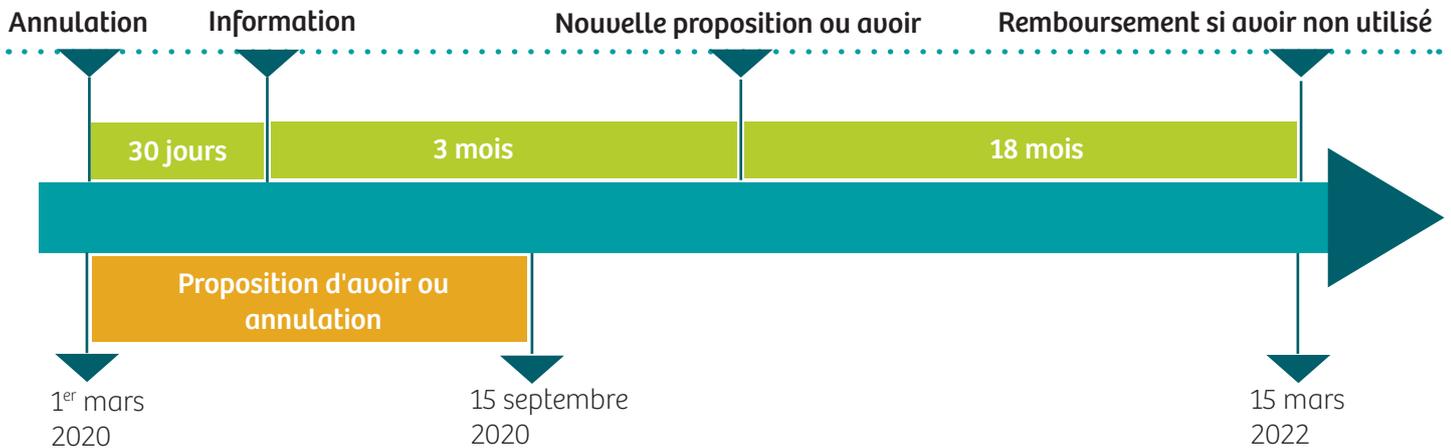
Si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance (soit le 26 mars 2020), il doit en être informé au plus tard 30 jours après cette date.

L'information doit préciser :

- le montant de l'avoir ;
- les conditions de délai et de durée de validité prévues, à savoir que la nouvelle proposition est formulée au plus tard dans un délai de 3 mois à compter de la notification de la résolution. L'avoir est valable 18 mois.

² Cela implique : les prestations incluant un vol et au moins une nuitée ou bien les prestations incluant au moins un service de voyage (avion, hôtel, etc.) et des "services touristiques" (par exemple, des visites guidées, des activités sportives ou de loisir...) lorsque ces derniers constituent une part significative (25 %) de l'ensemble du forfait ou en sont une caractéristique essentielle. Les voyages scolaires ou linguistiques sont également concernés.

Modalités d'informations :



Quelles sont les principales caractéristiques de l'avoir ?

L'avoir proposé doit répondre à plusieurs conditions d'utilisation :

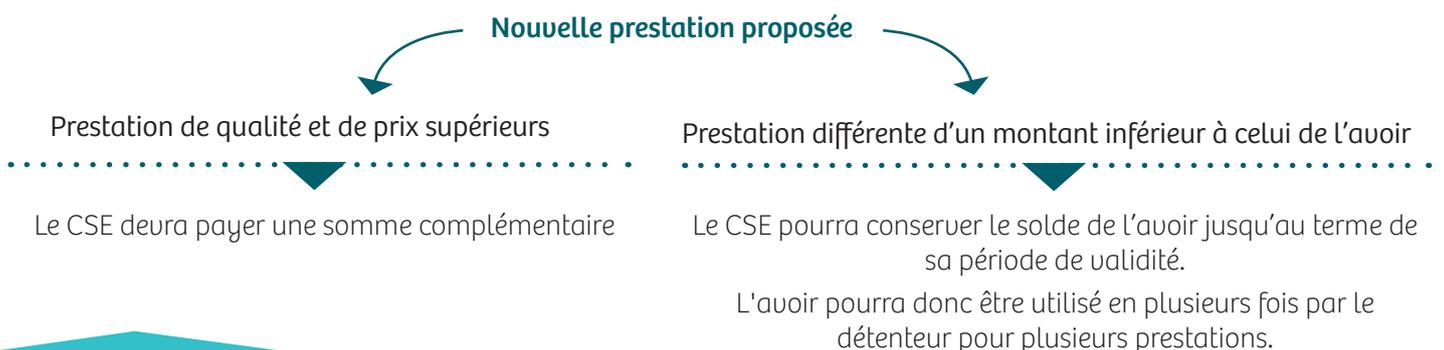
Conditions d'utilisation de l'avoir

- le montant de l'avoir devra être identique aux sommes versées par le CSE
- si un avoir est proposé dans le respect de la loi, le CSE ne pourra pas solliciter le remboursement de ces paiements pendant la période de validité de l'avoir (soit 18 mois)

Le prestataire doit proposer une nouvelle prestation qui fait l'objet d'un contrat répondant aux conditions suivantes

- la prestation est identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat résolu
- son prix n'est pas supérieur à celui de la prestation prévue par le contrat résolu (annulé), le CSE n'étant tenu, le cas échéant, qu'au paiement correspondant au solde du prix de ce contrat
- elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celles que, le cas échéant, le contrat résolu prévoyait

Dans le cas où le prix de la nouvelle prestation proposée serait différent de la prestation initialement prévue, le prix à payer pour la nouvelle prestation devra tenir compte de l'avoir.





A noter :

Les associations Cezam immatriculées au registre des opérateurs de voyages travaillent actuellement à l'élaboration des documents prévus par l'ordonnance : document d'information et avoir. Les adhérents concernés en seront destinataires dans les délais impartis.

Le CSE peut-il quand même obtenir un remboursement ?

C'est à la libre appréciation du prestataire. Ce dernier est en effet libre de proposer un avoir en lieu et place du remboursement.

Toutefois, au terme des 18 mois, quand la crise sanitaire sera terminée, tous les consommateurs qui n'auraient pas utilisé leur avoir seront remboursés de droit en monnaie.

Pour autant, le Syndicat des Entreprises du Tour Operating (SETO) et les Entreprises du Voyage (EDV) « *conscients des difficultés financières que pourraient poser à certains clients l'application de l'ordonnance* » appellent leurs membres « *à traiter avec attention et au cas par cas ces situations complexes afin de leur proposer, lorsque ces difficultés le justifient et dans la mesure des possibilités, un remboursement avant le terme des 18 mois de validité des avoirs* ».