

CORONAVIRUS (COVID-19) et Annulation de Voyages

Pour rappel :

Afin de lutter contre l'épidémie de de Covid 19, le gouvernement a pris, le 17 mars 2020, des mesures de restrictions des déplacements (fermeture des frontières, fermeture d'établissements, interdiction de déplacements ...). Ces mesures ont entraîné une annulation importante des voyages et séjours à l'étranger et sur le territoire français.

1) Vous avez réservé un billet d'avion seul (vol sec)

Ce paragraphe s'applique à la situation suivante : vous avez acheté un billet d'avion seul (vol non combiné à un hébergement ou à un autre service touristique) sur Internet ou directement en agence de voyage.

1.1 - La compagnie aérienne annule votre vol

La compagnie aérienne a décidé d'annuler votre vol à la suite du Coronavirus (Covid-19).

Vous avez le droit de demander le remboursement de votre vol annulé

Depuis le 13 mai, la Commission européenne autorise la compagnie à vous proposer un avoir valable 12 mois "**sous réserve que le passager ou le voyageur l'accepte volontairement**". L'avoir est remboursable à l'issue de ce délai s'il n'a pas été utilisé. Cet avoir s'applique pour les vols annulés depuis le 1er mars en raison du covid-19. Vous pouvez refuser l'avoir et préférer un remboursement.

Toutefois, vous n'aurez pas droit à une indemnité forfaitaire au sens de l'article 5 du règlement européen n° 261/2004 car l'annulation est due à une circonstance extraordinaire.

1.2 - Vous souhaitez annuler ou reporter votre vol

En général, l'annulation de vol se fera à vos frais et vous ne serez pas remboursé.

Il est recommandé de se rendre sur le site du ministère des Affaires étrangères afin de vérifier les zones déconseillées par le Quai d'Orsay.

Si vous souhaitez annuler votre vol vers un pays déconseillé par le ministère des Affaires étrangères (ex. la Chine), pensez par exemple à vous renseigner sur les mesures prises par les compagnies aériennes. Certaines compagnies aériennes peuvent faire un geste commercial en acceptant l'annulation et/ou le report de vol.

Pour savoir si vous pouvez reporter votre vol ou l'annuler en obtenant un remboursement, reportez-vous aux conditions générales de vente de votre compagnie aérienne.

) Vous aviez réservé un voyage à forfait (vol + hébergement)

Constitue un voyage à forfaits, selon l'article L. 211-2 du code du tourisme : la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances (transport, hébergement, location de voitures, visites, spectacles, ?),

dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée (ce qui exclut bon nombre d'excursions et de déplacements organisés pour assister à une manifestation sportive par exemple), vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

2.1 - L'agence de voyage, ou le consommateur, a annulé le voyage en raison de l'épidémie du coronavirus (Covid-19)

En temps normal, l'agence de voyage qui annule un séjour **en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables** doit vous notifier la résolution (annulation) du contrat dans les meilleurs délais, avant le début du voyage ou du séjour.

De plus, l'agence de voyage doit vous rembourser intégralement des paiements effectués dans les 14 jours.

Concernant le voyageur il peut s'appuyer sur l'article L. 211-14 du code du tourisme pour demander la résolution (annulation) de son contrat en raison également de circonstances exceptionnelles et inévitables et demander le remboursement intégral des paiements effectués.

Mais suite à la prise par le gouvernement, de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020, pour les contrats dont la résolution a été notifiée entre le 1^{er} mars 2020 et le 15 septembre 2020, l'agence de voyage pouvait imposer un avoir à la place d'un remboursement

A noter : l'ordonnance s'applique également aux contrats portant sur les services de voyage suivants, vendus par des professionnels les produisant eux mêmes (article L. 211-2 I, 2°, 3° et 4° du code du tourisme) : hébergement, location de voiture et tout autre service touristique qui ne fait pas partie d'un service de voyage (ex. visites guidées, concerts, manifestations sportives, ...).

3) Comment le mécanisme de l'avoir est-il mis en place en cas d'annulation de voyages ?

Le montant de l'avoir doit être égal à celui de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat initial qui a été résolu (annulé).

Le professionnel proposant l'avoir doit en informer le voyageur sur un support durable (ex. courrier écrit, mail, ?) au plus tard 30 jours après la résolution.

Les informations devant figurer dans cet écrit sont : le montant de l'avoir, les conditions de délai et de durée de validité de l'avoir (18 mois à compter de sa notification).

A noter que les dispositions de l'article L. 211-18 du code du tourisme concernant les voyages à forfait (garantie financière des professionnels permettant de garantir les voyageurs en cas d'insolvabilité ou de "faillite" de l'agence de voyage) demeurent applicables pour l'avoir et la nouvelle prestation.

) Comment s'organise la proposition de nouvelles prestations ?

Les professionnels doivent proposer un nouveau contrat qui doit répondre aux conditions suivantes :

la prestation doit être identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat résolu, le prix ne doit pas être supérieur à celui de la prestation qui était prévue par le contrat résolu (annulé), le voyageur ne paie pas de majoration tarifaire autre que, le cas échéant, celle que le contrat résolu prévoyait.

La nouvelle prestation doit être proposée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la résolution du contrat. La proposition est valable dix-huit mois.

L'agence de voyage ne peut exiger des frais de gestion (frais de dossier) lorsque l'annulation est du fait de l'agence de voyages.

4.1 - Que se passe-t-il si le prix de la nouvelle prestation diffère de celui du contrat résolu ? Si la nouvelle prestation qui vous intéresse coûte plus cher ou moins cher que la prestation initiale du contrat résolu, le prix à acquitter tient compte de l'avoir.

En cas de prestation de qualité et de prix supérieurs, vous devrez payer une somme complémentaire.

En cas de prestation différente d'un montant inférieur au montant de l'avoir, vous pourrez conserver le solde de l'avoir qui pourra être utilisable jusqu'au terme de sa période de validité.

4.2 - Que se passe-t-il si aucune prestation n'a été conclue durant les dix-huit mois ? Si aucun contrat n'a été conclu durant les dix-mois de validité de l'avoit, le professionnel ou l'association, doit vous rembourser l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu. Ou, le cas échéant, le solde de l'avoit restant.

Depuis le 15 septembre 2020, le code du tourisme s'applique de nouveau intégralement et les avoirs ne peuvent plus être imposés aux consommateurs lorsque ces derniers sont en droit de demander le remboursement d'une prestation.

Source : AFOC Nationale