

Covid-19, l'OT à vos côtés

Chers professionnels,

Face à cette épreuve à la fois sanitaire et économique pour le tourisme, l'Office de Tourisme Cap Sizun-Pointe du Raz vous accompagne en cette période de crise du covid 19.

Nous recensons divers textes et mesures concernant les acteurs du tourisme que nous mettons à votre disposition sur [notre site internet](#).

Nous avons rédigé une note synthétisant **les annulations dans le cadre de la crise du Covid-19**.

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 permet, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, de proposer un avoir.

Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements qu'au terme de la période de validité de l'avoir.

Période de validité des contrats :

Ces nouvelles modalités s'appliquent aux annulations de contrat notifiées soit par le client soit par le professionnel ou l'association après le 1er mars et avant le 15 septembre 2020 inclus.

Sont concernés plusieurs types de contrats :

- Les contrats de vente de voyages et de séjours (dont les modalités d'annulation sont actuellement régies par l'article L. 211-14 du code du tourisme, transposé de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées).

- Les contrats portant sur les services de voyage vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes. Il s'agit, par exemple, de l'hébergement, la location de voiture ou tout autre service touristique. A noter que la vente de vols secs est exclue du champ d'application car elle est réglementée par le droit international et la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers.

- Les contrats vendus par des associations, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif.

1. Informer le Client

Le prestataire proposant un avoir en informe le client sur un support durable (un courrier, un fichier PDF joint à un mail...) au plus tard trente jours après l'annulation du contrat (ou, si le contrat a été annulé avant la date d'entrée en vigueur de l'ordonnance, au plus tard trente jours après cette date d'entrée en vigueur).

Cette information précise le montant de l'avoir, ainsi que les conditions de délai et de durée de validité (une nouvelle proposition doit être formulée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de l'annulation). Elle est valable pendant une durée de dix-huit mois.

2. Formuler une nouvelle proposition

La nouvelle prestation fait l'objet d'un contrat répondant aux conditions suivantes :

1° La prestation est identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat annulé.

2° Son prix n'est pas supérieur à celui de la prestation prévue par le contrat annulé. Le voyageur n'étant tenu, le cas échéant, qu'au paiement correspondant au solde du prix de ce contrat.

3° Elle ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celles que, le cas échéant, prévue au contrat initial.

La nouvelle proposition est formulée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de l'annulation. Elle est valable pendant une durée de dix-huit mois.

Lorsque le prestataire propose au client qui le leur demande une prestation dont le prix est différent de celui de la prestation prévue par le contrat initial, le prix à acquitter au titre de cette nouvelle prestation tient compte de l'avoir.

3. Exécution de l'avoir ou remboursement

A défaut de la conclusion du contrat relatif à la nouvelle prestation avant le terme de la période de validité de l'avoir, le prestataire procède au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat annulé et le cas échéant au remboursement de l'avoir.

Note : l'application de l'ordonnance peut poser des difficultés financières à certains clients. Nous vous invitons à traiter au cas par cas ces situations complexes afin de proposer, lorsque ces difficultés le justifient et dans la mesure des possibilités, un remboursement avant le terme des 18 mois de validité des avoirs.

Nous vous invitons, pour compléter votre lecture à consulter l'intégralité de l'ordonnance sur [légifrance](#).

