

FAQ : Règles applicables en matière d'annulation de services de voyages ou de forfaits touristiques

14 Juin 2020

La réouverture progressive des frontières entraîne la résurgence de questions sur les droits des voyageurs et les obligations des professionnels.

La présente FAQ a vocation à rappeler les règles applicables en matière d'annulation de séjours du fait du client ou du professionnel selon les situations : frais d'annulation et modalités de remboursement.

Pour rappel, ces règles ne sont applicables qu'aux forfaits touristiques et services de voyages vendus seuls (hors transport sec).

Cette FAQ ne trouve pas non plus à s'appliquer aux conventions cadres conclues pour le voyage d'affaires auxquelles le code du tourisme n'est pas applicable.

Rappel du droit applicable lors de l'annulation d'un séjour

I. En règle générale :

Le voyageur peut annuler sa réservation à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables.

Il s'agit des frais d'annulation prévus au contrat de voyage.

II. En présence de circonstances exceptionnelles à destination :

Le voyageur a le droit d'annuler sa réservation avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais 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 supplémentaire¹.

Selon la directive sur les voyages à forfait, peut par exemple constituer une circonstance exceptionnelle l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination.

La possibilité pour le voyageur d'annuler sans frais requiert dans tous les cas la réunion des conditions cumulatives suivantes :

- des circonstances exceptionnelles à destination ou à proximité immédiate de celle-ci
- des conséquences importantes sur l'exécution des prestations

Pour tout autre motif d'annulation, il convient de revenir à la règle générale (application du barème d'annulation).

Le professionnel peut également décider de résilier le contrat de voyage s'il n'est pas en mesure de fournir les prestations vendues du fait des circonstances exceptionnelles.

Dans ces deux cas, le voyageur peut demander le remboursement intégral du séjour mais ne peut prétendre à aucun dommages et intérêts.

III. Sous quelle forme le voyageur peut-il demander le remboursement de son séjour annulé pour circonstances exceptionnelles ?

- **Voyage annulé avant le 1er mars ou après le 15 septembre 2020 :**

Le voyageur a droit au remboursement intégral de son séjour en numéraire sous 14 jours

- **Voyage annulé entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 :**

L'agence peut choisir de délivrer à son client un avoir du montant total des sommes versées en lieu et place du remboursement en numéraire (cf Ordonnance 315-2020 du 25 mars 2020).

NB: L'Ordonnance du 25 mars 2020 ne modifie en rien les règles rappelées en II (voir ci-dessus) qui définissent si le client doit avoir à supporter des frais en cas d'annulation ou s'il doit être intégralement remboursé.

Elle vient uniquement changer temporairement les modalités de remboursement du client (avoir au lieu de numéraire).

¹ Article L211-14 du code du tourisme :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000036242700&cidTexte=LEGITEXT00006074073&dateTexte=20180701>

IV. Que faire en cas de demande d'annulation si l'on n'est pas certain de la faisabilité d'un séjour ?

Il n'est pas toujours aisé de déterminer si des circonstances exceptionnelles à destination seront susceptibles d'affecter le bon déroulement des prestations en cas de demande d'annulation de vos clients longtemps avant le départ.

Or, c'est ce critère qui détermine si le client peut ou non prétendre à une annulation sans frais. Dès lors, il est préférable d'inviter votre client à patienter pour déterminer si son séjour est ou non possible.

- Si le séjour est possible, votre client pourra voyager comme prévu
- Si le séjour n'est pas possible, votre client bénéficiera d'un avoir ou sera remboursé (selon la date d'annulation)

Dès lors que la demande d'annulation de vos clients n'est pas liée à la présence de circonstances exceptionnelles à destination (maladie, congés refusés, etc...), vous avez la possibilité de procéder à l'annulation du séjour en appliquant les frais prévus au barème d'annulation.

Vous pouvez cependant avoir intérêt à accepter l'annulation sans frais « cause covid » si les frais sont faibles et délivrer un avoir à vos clients. La délivrance d'un avoir devra dans ce cas être justifiée par votre impossibilité de confirmer la bonne exécution des prestations à cette date.

Bien entendu, une telle possibilité dépend des conditions offertes par vos prestataires. Il vous serait en effet impossible de délivrer un avoir à vos clients si vos prestataires ne vous accordent pas réciproquement un report du voyage.

Identification de scénarios d'annulation

1. Les prestations du voyage peuvent être délivrées conformément à ce qui est prévu au contrat. Les conditions sanitaires à destination permettent l'accueil des clients.

Le voyageur souhaite annuler son voyage pour des raisons personnelles (âge/ état de santé, maladie, congés refusés, crainte de voyager en général).

- **Conseil** : Le client qui souhaite annuler supporte les frais d'annulation prévus au contrat. En effet, l'annulation n'est pas motivée par « *des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination* ».
- Le voyageur peut décider de céder son contrat à un tiers. Il sera tenu avec le nouveau voyageur au paiement des frais réels engendrés par cette cession.
- Le client peut déclarer l'annulation auprès de l'assurance éventuellement souscrite.
- Le voyageur peut être invité à contacter l'assurance éventuellement souscrite ou l'assurance du moyen de paiement.

2. Les prestations du voyage peuvent être délivrées conformément à ce qui est prévu au contrat, malgré quelques modifications mineures. Les conditions sanitaires à destination permettent l'accueil des clients.

- Le code du tourisme permet au professionnel de procéder à des modifications mineures du séjour à condition de s'en être réservé le droit dans le contrat de voyage² et d'en informer clairement le voyageur sur un support durable.
- **Conseil** : Si ces conditions sont réunies, le client qui souhaite annuler supporte les frais d'annulation prévus au contrat.
Le voyageur peut décider de céder son contrat à un tiers. Il sera tenu avec le nouveau voyageur au paiement des frais réels engendrés par cette cession.

3. Une part significative du voyage ne peut être délivrée.

- **Conseil** : Le professionnel doit proposer au voyageur le choix entre des prestations de substitution (si possible) ou l'annulation sans frais (en avoir ou en numéraire selon la date d'annulation) (Article L211-13 code du tourisme).

4. Les prestations réservées se situent dans un foyer d'infection ou « cluster » clairement identifié.

- Une telle situation empêchera de facto le professionnel de délivrer les prestations prévues au contrat, entraînant l'annulation du séjour (fermeture des frontières, infrastructures fermées, etc...)

5. Le pays de destination impose une quatorzaine à l'arrivée des voyageurs :

- Cette situation entraîne de facto l'impossibilité pour le professionnel de délivrer au voyageur les prestations prévues au contrat. Le voyageur et/ou le professionnel peut annuler son voyage sans frais selon les conditions prévues au III.

6. La destination est accessible et n'est pas formellement déconseillée par le Ministère des affaires étrangères.

Les services de voyage peuvent être délivrés conformément au contrat. Les autorités recommandent néanmoins une quatorzaine du passager à son retour en France.

- **Conseil** : le client qui souhaite annuler supporte les frais d'annulation prévus au contrat. En effet, l'annulation n'est pas motivée par « *des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences*

² Exemple de clause de modification mineure : Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, le professionnel pourra apporter des modifications mineures au contrat de voyage. Le professionnel en informera alors le client sur support durable.

importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination ».

Le voyageur peut décider de céder son contrat à un tiers. Il sera tenu avec le nouveau voyageur au paiement des frais réels engendrés par cette cession.

7. Les autorités recommandent aux voyageurs d'un certain âge de ne pas voyager de manière générale.

Le professionnel est en mesure de délivrer les prestations prévues au contrat. Les conditions sanitaires à destination permettent l'accueil des clients.

- Le voyageur qui souhaite annuler supporte les frais d'annulation prévus au contrat. En effet, l'annulation n'est pas motivée par « des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination ».
- Il peut décider de céder son contrat à un tiers. Il sera tenu avec le nouveau voyageur du paiement des frais réels engendrés par cette cession.
- Le voyageur peut être invité à contacter l'assurance éventuellement souscrite ou l'assurance du moyen de paiement.

8. Dans le pays d'accueil, certains sites ou installations non comprises dans le contrat de voyage et qui ne sont pas mises en avant dans le descriptif du séjour ne sont pas ouverts (Musées, Monuments, etc...).

Les prestations du voyage peuvent être délivrées conformément à ce qui est prévu contrat.

- Le client qui souhaite annuler supporte les frais d'annulation prévus au contrat. En effet, l'annulation n'est pas motivée par « des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination ».
- Le voyageur peut décider de céder son contrat à un tiers. Il sera tenu avec le nouveau voyageur du paiement des frais réels engendrés par cette cession.

9. Les services et installations de l'hôtel sont disponibles mais leur utilisation est limitée (pré réservation pour y accéder, plage horaire limitée pour assurer la sécurité sanitaire). Le professionnel est de manière générale en mesure de délivrer les prestations prévues au contrat

Conseil : Le fait que l'utilisation de certaines installations soit limitée pour assurer la sécurité sanitaire de tous ne donne pas automatiquement au voyageur le droit d'annuler son séjour sans frais.

Une analyse au cas par cas doit être menée pour déterminer :

- le degré d'accessibilité des installations
- le fait de savoir si oui non ces installations doivent être considérées comme un élément essentiel du contrat

(Voir cas 2 et 3 pour le traitement de chacune de ces situations).

En cas de modification mineure, vous devez informer vos clients sur support durable.

Exemple : Nos prestataires ont mis en place les mesures qui s'imposent pour vous permettre de voyager en toute sécurité. A ce titre, l'accès à certains services et installations est susceptible d'être adapté au cours de votre séjour. Nous vous remercions de bien vouloir suivre les procédures mises en place par l'hôtel pour la sécurité et le confort de tous.

Dans l'idéal, vous devez être en mesure de préciser les modifications mineures susceptibles d'intervenir à destination.

Cette information peut se faire par email, par exemple avec l'envoi du carnet de voyage.

Pour les nouvelles réservations, il est préférable d'intégrer cette information directement dans le contrat de vente de manière que le client contracte en connaissance de cause.

9. Les autorités du pays d'accueil imposent des mesures sanitaires comme la distanciation sociale ou le port du masque dans l'espace public.

Le professionnel est en mesure de délivrer les prestations prévues au contrat.

- **Conseil :** Le voyageur qui souhaite annuler supporte les frais d'annulation prévus au contrat. Il peut décider de céder son contrat à un tiers. Il sera tenu avec le nouveau voyageur du paiement des frais réels engendrés par cette cession. En effet, l'annulation n'est pas motivée par « des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination ».

10. Le pays d'accueil exige un certificat médical de la part des voyageurs.

Le professionnel est en mesure de délivrer les prestations prévues au contrat.

- Le professionnel est tenu d'informer le voyageur des formalités sanitaires à accomplir pour se rendre dans le pays de destination (Article R211-4 6° code du tourisme)
- Il est de la responsabilité du voyageur d'accomplir ces formalités
- Le voyageur qui souhaite annuler supporte les frais d'annulation prévus au contrat. Il peut décider de céder son contrat à un tiers. Il sera tenu avec le nouveau voyageur du paiement des frais réels engendrés par cette cession.

11. Un test de dépistage des voyageurs ou une prise de température est effectué à l'aéroport de départ, par le pays d'accueil, ou par un fournisseur (compagnie aérienne, croisiériste). Le professionnel est en mesure de délivrer les prestations prévues au contrat.

- Il est recommandé d'informer le voyageur en amont des procédures auxquels il est susceptible de se soumettre au cours de son voyage
- Le statut positif ou négatif du voyageur au moment du test n'est pas de la responsabilité du professionnel qui est par ailleurs en mesure de fournir les prestations prévues au contrat de voyage.
- Le professionnel doit apporter dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au voyageur en difficulté, en lui apportant des informations sur des aspects tels que les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ainsi qu'une aide pratique en matière, par exemple, de communications à distance et de prestations de voyage de remplacement.
- Le cas échéant, le coût des prestations de voyage de remplacement et de l'éventuel retour en France sont à la charge du client.

12. Un voyageur qui a téléchargé l'application « stopCovid » reçoit un message l'informant qu'il a été en contact avec une personne contaminée par le Covid 19.

Avant départ : Le voyageur peut annuler son voyage en supportant les frais prévus au contrat. Le voyageur peut décider de céder son contrat à un tiers. Il sera tenu avec le nouveau voyageur du paiement des frais réels engendrés par cette cession.

- A destination : Le professionnel doit apporter dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au voyageur en difficulté, en lui apportant des informations sur des aspects tels que les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ainsi qu'une aide pratique en matière, par exemple, de communications à distance et de prestations de voyage de remplacement (article L211-17-1 code du tourisme).
- Le cas échéant, le coût des prestations de voyage de remplacement et de l'éventuel retour en France sont à la charge du client.

Nota Bene : L'objet de la présente note est de donner aux adhérents des Entreprises du Voyage et du SETO une grille de lecture sur leurs obligations légales vis-à-vis de leurs clients dans un contexte où certains points restent à préciser par la jurisprudence.

Cette note rédigée avec une approche purement légale. Chaque professionnel reste bien entendu libre d'intégrer la dimension commerciale de son choix dans le traitement apporté à ses clients.

Cette note ne permet pas de présumer des décisions souveraines qui pourraient être prises par les juridictions sur un cas spécifique.

Les situations qui se présentent à vous peuvent s'avérer plus complexes que les situations « type » évoquées ci-dessus. Dès lors, une approche souple et commerciale est à privilégier dès lors qu'elle rendue possible par les conditions que vous accordent vos fournisseurs (hôteliers, compagnies aériennes...).

Les informations contenues dans la présente note ne constituent pas un conseil juridique. Nous vous rappelons qu'il convient de prendre un conseil juridique adapté à tout cas particulier.