

COVID-19

**FICHE
PRATIQUE #4**

DATE DE RÉDACTION : 26 MARS 2020

**Voyages et séjours
annulés**

De quoi parle-t-on ?

Cette ordonnance a pour objectif de soulager la trésorerie de plus de 7 000 entreprises du secteur du tourisme, en leur permettant de proposer un avoir avant un éventuel remboursement en cas de voyage annulé, en France comme à l'étranger. L'ordonnance s'inscrit dans les lignes directrices publiées le 19 mars par la Commission européenne pour protéger les droits des passagers.

Pour qui ?

L'ordonnance concerne la vente de voyages (y compris scolaires), de séjours, l'accueil collectif de mineurs. Elle prend en compte l'hébergement, mais aussi les services annexes comme la location de voiture. En revanche, est exclue la vente des titres de transports réglementée par le droit international et l'Union européenne.

Comment ?

Dans un premier temps, l'avoir proposé au client sera valable 18 mois. Ce n'est qu'une fois passé ce délai que le client pourra demander un remboursement s'il n'a pas consommé son avoir.

Le montant de l'avoir doit être égal aux paiements effectués.

Dans un second temps, le prestataire proposera un séjour « identique ou équivalent », sans surcoût. Il n'est pas tenu d'indiquer une date précise. L'avoir peut être consommé en plusieurs fois. Si le client a annulé lui-même son séjour alors que la prestation était réalisable, les frais d'annulation restent dus.

Quand ?

La mesure concerne toutes les prestations annulées en raison de la crise du Covid-19 entre le 1er mars et le 15 septembre 2020.

Le client sera informé par écrit de l'existence de cet avoir et des conditions d'utilisation : Pour les

- voyages annulés entre le 1er et le 25 mars : le client est informé dans 30 jours à compter du 25/03 soit avant le 25/04.
- Pour les voyages annulés après le 25 mars : le client est informé au plus tard 30 jours après la date d'annulation.

Le prestataire doit formuler une offre identique ou équivalente, sans majoration dans les 90 jours suivants l'annulation. Cette nouvelle offre sera valable 18 mois.

En savoir plus ? [legifrance.gouv.fr](https://www.legifrance.gouv.fr)

Pour obtenir plus d'informations ou conseils, contactez notre cellule d'urgence :
Urgence COVID19 : 04 91 39 34 79 | urgencecovid19@ccimp.com | www.ccimp.com