CORONAVIRUS - COVID 19 : QUELS SONT LES DROITS DES VOYAGEURS ? TÉLÉPHONE 03 62 02 11 15 (GRATUIT)

Categories: À la une !, Actualités ADC FRANCE, Les conseils, Loisirs, vacances
Tag: Tableau d'honneur

La crise actuelle née de l'apparition du coronavirus génère de nombreuses interrogations sur les possibilités d'annuler des déplacements et / ou de demander le remboursement des sommes investies.

Nancy, le 01/11/2020 :

En préambule les informations données en mars pour la première période de confinement restent valables pour la période mars à mai.

Nous sommes de nouveau confinés partiellement. Si une bonne partie de notre vie continue normalement ou presque, les loisirs sont toujours aussi mal vus. Vous ne pouvez plus depuis le 29 octobre partir pour des vacances ou aller voir des membres de votre famille sauf cas spéciaux . La durée de cette interdiction risque fort de dépasser le 1er décembre...

Nous vous déconseillons fortement de réserver quoi que ce soit maintenant. Il faut attendre une annonce officielle permettant un retour à la normalité pour envisager de partir. Il faudra voir aussi la santé financière des agences de voyages. La consultation du site https://www.societe.com/ permettra de voir si elle est en procédure de sauvegarde ou en redressement judiciaire. Dans une telle hypothèse, ne signez rien. La crise et les décisions prises risquent d'avoir des effets destructeurs importants.

Si vous aviez réservé un voyage ou un déplacement à compter du 29 octobre 2020, celui-ci est interdit. Vous êtes donc dans un cas de force majeure.

Le code du tourisme trouve aussi à s'appliquer ainsi que le règlement européen de 2004 pour les vols secs. En effet, il n'y a pas eu d'ordonnance pour sauver le soldat "agence de voyage" Il semble

que cette erreur juridique ait été comprise.

Nous vous conseillons si le voyage ou le séjour sont annulés du fait soit de la compagnie aérienne, de l'agence de voyage ou de vous même, de faire un courrier recommandé avec AR pour demander le remboursement dans les plus rapides délais si ce déplacement devait être fait jusqu'au 30/11/2020.

Si le déplacement a lieu plus tard, il faudra agir en fonction de la prolongation ou non du confinement. Vous devez donc attendre les annonces officielles.

Nancy, le 26/03/2020 :

L'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020 modifie le fonctionnement des relations entre les agences de voyages et leurs clients. Plus que jamais, le formalisme juridique est de rigueur. Si vous résiliez un contrat, Vous devrez faire une lettre recommandée avec AR à adresser par internet. Vous trouverez ci-dessous les informations pour l'envoi d'une lettre croisée.

http://adcfrance.fr/les-conseils/coronavirus-covid-19-les-conseils-juridiques-de-ladc-france-telephone-0362021115-gratuit/

Ce texte est consultable avec le lien ci-dessous.

https://bit.ly/33MqQCh

L'ordonnance comprend 1 article divisé en 7 parties. Il est inséré un texte explicatif du contenu. Nous publions une synthèse et reproduisons les parties importantes. Nous mettons en GRAS ROUGE les informations essentielles des commentaires officiels. Par ailleurs, nous insérons en gras noir italique nos observations pour les parties juridiques avec publication du lien vers l'article cité quand cela parait important

La synthèse de cette ordonnance donne le résultat suivant :

Si vous avez résolu le contrat pour cause exceptionnelle AVANT le 1er mars, l'agence doit vous envoyer un avoir sous un mois à compter de la date de publication de l'ordonnance (26 mars 2020)

Si vous avez ou allez résoudre le contrat entre le 1er mars et le 15 septembre, l'agence doit vous envoyer dans le mois qui suit la date de résolution un avoir.

A défaut, passé ce mois, elle doit vous rembourser

Si l'avoir a été édite dans ce délai de 30 jours, elle doit vous envoyer dans un délai de trois mois à compter de la date de publication de l'ordonnance ou de la date de résolution (pour les contrats résiliés entre le 1er mars et le 15 septembre) un nouveau contrat contenant ce qui était prévu tant sur les prestations que les prix.

Si vous demandez un supplément par rapport au contrat initial, vous devrez acquitter la différence.

Si vous avez des prestations inférieures, l'agence devra vous rembourser la différence.

Enfin si l'agence n'envoie pas de contrat, vous pouvez demander le remboursement passé ce délai de trois mois.

Les commentaires officiels de l'ordonnance :

L'article 1er précise au I le champ d'application. **Ces nouvelles modalités s'appliqueront aux résolutions 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**.

Ce même article identifie les contrats concernés :

1° Les contrats de vente de voyages et de séjours, dont les modalités de résolution 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 ;

Vous trouverez le lien vers l'article L. 211-14 du Code du Tourisme : https://bit.ly/2QOlVvh

Vous noterez qu'il s'agit des circonstance exceptionnelles.

2° Les contrats portant sur les services de voyage définis respectivement aux 2°, 3° et 4° du I de l'article L. 211-2 du code du tourisme, vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes. Il s'agit, par exemple, de:

- l'hébergement;

- la location de voiture ;

- tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage. Sont exclus de son champ d'application la vente des titres de transports par ailleurs réglementée par le droit international et la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers.

3° Les contrats portant sur les prestations mentionnées au 2° ci-dessus vendus par des associations, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif mentionnés au 1° de l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles produisant elles-mêmes ces services.

Vous trouverez le lien vers l'article L. 211-2 du Code du Tourisme https://bit.ly/2vMYWtc.

Nous publions les 2-3-4 du I de cet article :

2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R.

311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/ h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;
4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

Le II pose le principe, selon lequel, par dérogation aux dispositions en vigueur le professionnel ou l'association **peut proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir.** S'agissant des contrats de vente de voyages et de séjours, il est ainsi dérogé au droit au remboursement spécifique prévu à l'article L. 211-14 du code du tourisme. S'agissant des contrats de voyages de service que des professionnels ou des associations produisent eux-mêmes, il s'agit d'une dérogation au droit au remboursement qui résulte des dispositions combinées des articles 1218 et 1229 du code civil.

Les dispositions du III de l'article 1er de l'ordonnance prévoient que **le montant de l'avoir est égal à celui de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu**. Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant **la période de validité de l'avoir (qui est de dix-huit mois, cf. infra).** Elles prévoient également que le professionnel ou l'association, proposant un avoir au client, l'en informe sur support durable (courrier ou courriel) **au plus tard trente jours après la résolution du contrat, ou, si le contrat a été résolu avant la date d'entrée en vigueur de la présente 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. Ces dispositions précisent que l'article L. 211-18 du code de tourisme relatif à la garantie sont applicables à l'avoir et à la prestation proposés à la suite de la résolution d'un contrat de vente de voyages et de séjours.

Le III mérite des explications.

Un contrat résolu entre le 1er mars et le 15 septembre doit, pour ne pas être remboursé avant dix huit mois, être remplacé par un avoir envoyé dans les 30 jours y compris par mail.

Un contrat résolu avant le 1er mars doit générer un avoir dans les 30 jours de la publication de l'ordonnance soit le 26 avril au plus tard.

Le IV impose au professionnel ou à l'association de proposer une nouvelle prestation afin que leur client puisse utiliser l'avoir.

Cette prestation fait l'objet d'un contrat répondant à des conditions strictement définies :

1° La prestation est identique ou équivalente à la prestation prévue par le contrat résolu ;

2° Son prix n'est pas supérieur à celui de la prestation prévue par ce contrat résolu ;

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

Cette proposition est formulée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la résolution et demeure valable pendant dix-huit mois (V).

Le VI spécifie que, lorsque le prix de la nouvelle prestation proposée diffère de la prestation prévue par le contrat résolu, le prix à acquitter au titre de cette nouvelle prestation tient compte de l'avoir. Concrètement, cela se traduit par :

- en cas de prestation de qualité et de prix supérieurs : le paiement par le client d'une somme complémentaire ;

- en cas de prestation différente d'un montant inférieur au montant de l'avoir : la conservation du solde de cet avoir, restant utilisable selon les modalités prévues par l'ordonnance, jusqu'au terme de la période de validité de l'avoir (nature sécable de l'avoir).

A défaut de conclusion du contrat relatif à la nouvelle prestation (pour laquelle le client dispose d'un avoir) avant le terme de la période de validité de dix-huit mois, le professionnel ou l'association procède, en application de l'article VII, au remboursement auquel il ou elle est tenu (*e)*, c'est-à-dire de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu ou, le cas échéant, du solde de l'avoir restant.

Vous avez avec ces explications les différents aspects de la situation. Le délai de 30 jours pour l'émission de l'avoir va être complexe notamment pour les contrats résiliés début mars…

La situation si les avoirs ne sont pas émis dans le délai d'un mois ou que le contrat de remplacement n'est pas réalisé dans les trois mois :

Vous avez pu découvrir les changement intervenant à compter du 26 mars 2020. Il nous a paru important de laisser les informations valides AVANT cette date. Nous avons donc sélectionné des sites donnant des renseignements intéressants en cas de non respect des obligations nées de l'ordonnance.

Les informations données ci-dessous sont la reprise d'un article de 60 millions de consommateurs qui fait une bonne synthèse de la situation. Vous pourrez le consulter avec le lien ci-dessous :

https://www.60millions-mag.com/2020/03/11/coronavirus-quels-sont-les-droits-des-voyageurs-17269

Pour les compagnies aériennes, nous publions un article paru sur le site capital.fr qui donne une idée de la situation :

https://www.capital.fr/votre-argent/coronavirus-ryanair-easyjet-et-transavia-ne-vous-rembourseront-pas-si-vous-annulez-votre-voyage-1364283

Nous publions aussi la fiche du site service-public.fr :

https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A13868

Cette crise ne semble pas finie au vu des informations communiquées. Si des modifications impactant divers aspects juridiques évoqués apparaissaient, il sera mis à jour.

Attention !

Le formalisme juridique est de rigueur. Il faut, pour toute demande, faire un courrier recommandé avec AR en exposant la situation et en présentant une demande claire.

S'il s'agit de voyage que vous pouvez reporter, il faudra faire un nouveau contrat. Ne le prévoyez pas dans les semaines à venir...

Nous publions ci-dessous la fiche du gouvernement qui commente la situation :

https://bit.ly/2JxAuiM

Elle donne des précisions complémentaires aux nôtres.