



Covid-19 et séjours annulés : quels sont les droits du consommateur ?

Un séjour annulé en raison des mesures sanitaires liées au Covid-19 ? Sachez que les obligations des professionnels du tourisme en matière de remboursement ont évolué.

En temps normal, c'est le code du tourisme qui s'applique aux voyages à forfait c'est à dire ceux combinant au moins deux prestations (vol + hôtel, hôtel + location de voiture, etc.). Il permet le remboursement intégral dans les 14 jours en cas d'annulation par l'organisateur ou le client lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent.

Mais face à la crise économique qui touche les professionnels du tourisme, le gouvernement a pris des dispositions spéciales pour les protéger, au travers de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières d'annulation de certains contrats de voyages touristiques.

Au lieu d'un remboursement sans frais, le voyageur peut ainsi proposer au consommateur :

- ❖ **Soit le report de son séjour pour une prestation identique ou équivalente** à celle qui a été annulée, mais dont le prix n'est pas supérieur et qui ne doit pas donner lieu à la facturation de nouveaux frais. La nouvelle prestation doit être proposée au plus tard dans un délai de **3 mois** à compter de la notification de la résolution du contrat. La proposition est valable **18 mois**. Le consommateur est libre de la refuser.

- ❖ **Soit un avoir valable pendant 18 mois** d'un montant égal à celui des paiements effectués. Si le consommateur ne l'a pas utilisé à la fin de cette période, il sera remboursé de l'intégralité des paiements effectués ou, le cas échéant, du solde de l'avoir restant. L'avoir pourra être utilisé en plusieurs fois.

Ces dispositions dérogatoires s'appliquent aux voyages à forfait vendus par un tour-opérateur ou une agence de voyage annulés à compter du 1^{er} mars 2020 et jusqu'au 15 septembre inclus. Sont concernés les hébergements touristiques (hôtels, locations saisonnières, campings, etc.), locations de voiture, vélo, skis, etc., croisières et tout autre service touristique comme les visites guidées, prestations sportives, parc à thème, forfaits, cure thermale, etc.

Ces mesures dérogatoires ne s'appliquent pas aux contrats conclus avec un prestataire situé exclusivement à l'étranger, même dans l'Union européenne. Elles ne concernent pas non plus les contrats de transport secs (billet d'avion, train, bus, bateau).

Attention si le voyageur fait faillite dans les 18 mois, et qu'il n'est pas couvert par l'organisme de garantie APST (Association professionnelle de solidarité du tourisme), l'avoir risque d'être perdu.

Texte : [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](#)