

**Ordonnance  
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**

NOR : ECOC2008134R/Bleue-1

**RAPPORT AU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE**

Monsieur le Président de la République,

La présente ordonnance est prise en application de l'article 11 de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19.

L'article 11 de cette loi autorise le Gouvernement, dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, à prendre par ordonnances, dans un délai de trois mois à compter de la publication de la présente loi, toute mesure afin de faire face aux conséquences économiques, financières et sociales de la propagation du covid-19 et notamment de prévenir et limiter la cessation d'activité des personnes physiques et morales exerçant une activité économique et des associations ainsi que ses incidences sur l'emploi.

Dans ce cadre, la mesure prévue au c l'habilite à modifier : « dans le respect des droits réciproques, les obligations des personnes morales de droit privé exerçant une activité économique à l'égard de leurs clients et fournisseurs ainsi que des coopératives à l'égard de leurs associés-coopérateurs, notamment en termes de délais de paiement et pénalités et de nature des contreparties, en particulier en ce qui concerne les contrats de vente de voyages et de séjours mentionnés aux II et III de l'article L. 211-14 du code du tourisme prenant effet à compter du 1<sup>er</sup> mars 2020 et les prestations relevant des séjours de mineurs à caractère éducatif organisés dans le cadre de l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles ;».

Dans le contexte exceptionnel de propagation du covid-19, de nombreux Etats, dont la France, ont adopté des mesures restrictives de déplacement, ce qui conduit de très nombreux voyageurs à demander des annulations et des remboursements aux agences de voyage. En outre, certaines prestations sont annulées sur décision du prestataire. Concomitamment, ces opérateurs subissent une baisse drastique des prises de commandes. Dès lors, il pèse sur ces opérateurs un risque fort de tension sur leur trésorerie et par la suite de défaillance. Actuellement, ce sont plus de 7 100 opérateurs de voyages et de séjour immatriculés en France, qui, confrontés à un volume d'annulations d'ampleur jamais égalée et à des prises de commandes quasi-nulles, sont en grande difficulté. Ce constat dépasse par ailleurs le marché français, puisque de nombreux Etats membres de l'Union européenne remontent ces mêmes préoccupations à la Commission européenne. A cet effet, au regard de l'ampleur du risque économique au niveau européen, la Commission européenne a publié, le 19 mars dernier, des lignes directrices ouvrant la possibilité que soit proposé au client un avoir.

Des difficultés similaires sont identifiées s'agissant des services de voyage que les professionnels produisent eux-mêmes ainsi que pour les séjours de mineurs à caractère éducatif organisés dans le cadre de l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles.

La présente ordonnance modifie les obligations des professionnels pour leur permettre de proposer à leurs clients, pour une période strictement déterminée et limitée dans le temps, un remboursement sous la forme d'une proposition de prestation identique ou équivalente, ou par le biais d'un avoir valable sur une longue période, de dix-huit mois, dans le but d'équilibrer le soutien aux entreprises du secteur en cette période de crise avec le respect du droit des consommateurs. Cette modalité de remboursement permet en effet de sauvegarder la trésorerie des opérateurs. Les modalités du présent dispositif ont été définies après des échanges avec les services de la Commission européenne, les principales organisations professionnelles et les associations de consommateurs.

L'article 1<sup>er</sup> 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 1<sup>er</sup> 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 ;

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.

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 1<sup>er</sup> 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 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.

Tel est l'objet de la présente ordonnance que nous avons l'honneur de soumettre à votre approbation.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre profond respect.

**Ordonnance n° ..... du .....**  
**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**

NOR : ECOC2008134R/Bleue-1

**Le Président de la République,**

Sur le rapport du Premier ministre, du ministre de l'Europe et des affaires étrangères et du ministre de l'économie et des finances ;

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment son article L. 227-4 ;

Vu le code civil, notamment ses articles 1218 et 1229 ;

Vu le code de justice administrative, notamment son article R. 123-20 ;

Vu le code du tourisme ;

Vu la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de covid-19, notamment son article 11 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Le conseil des ministres entendu,

**Ordonne :****Article 1<sup>er</sup>**

I. – Le présent article est applicable à la résolution, lorsqu'elle est notifiée entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et une date antérieure au 15 septembre 2020 inclus :

1° Des contrats de vente de voyages et de séjours mentionnés au II et au 2° du III de l'article L. 211-14 du code de tourisme vendus par un organisateur ou un détaillant ;

2° Des contrats, autres que ceux mentionnés au 1° ci-dessus, portant sur les services, mentionnés au 2°, au 3° et au 4° du I de l'article L. 211-2 du même code, vendus par des personnes physiques ou morales produisant elles-mêmes ces services ;

3° Des contrats, autres que ceux mentionnés au 1° ci-dessus, portant sur les services, mentionnés au 2° et au 4° du I du même article L. 211-2, vendus par les associations produisant elles-mêmes ces services, notamment celles organisant sur le territoire national des accueils collectifs de mineurs à caractère éducatif mentionnés à l'article L. 227-4 du code de l'action sociale et des familles.

II. – Par dérogation aux dispositions de la dernière phrase du II de l'article L. 211-14 du code de tourisme et de la première phrase du III du même article, lorsqu'un contrat mentionné au 1° du I du présent article fait l'objet d'une résolution, l'organisateur ou le détaillant peut proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les conditions prévues par les dispositions des III à VI du présent article.

De même, par dérogation aux dispositions du troisième alinéa de l'article 1229 du code civil, lorsqu'un contrat mentionné au 2° ou au 3° du I du présent article fait l'objet d'une résolution en application du second alinéa de l'article 1218 du même code, les personnes physiques ou morales mentionnées à ces 2° et 3° peuvent proposer, à la place du remboursement de l'intégralité des paiements effectués, un avoir que le client pourra utiliser dans les mêmes conditions.

III. – Le montant de l'avoir prévu au II du présent article est égal à celui de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu mentionné au I de cet article. Lorsque cet avoir est proposé, le client ne peut solliciter le remboursement de ces paiements, sous réserve, au terme de la période de validité de l'avoir prévue au V du présent article, des dispositions du VII de cet article.

La personne proposant, en application du II du présent article, un avoir, en informe le client sur un support durable 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 prévues au V du présent article.

Les dispositions de l'article L. 211-18 du code de tourisme sont applicables à l'avoir proposé à la suite de la résolution d'un contrat mentionné au 1° du I du présent article ainsi que, sous réserve qu'il s'agisse également d'un contrat mentionné à ce 1°, au contrat relatif à la prestation pour laquelle cet avoir est utilisé.

IV. – Les personnes qui ont conclu les contrats mentionnés au I du présent article doivent proposer, afin que leur client puisse utiliser l'avoir mentionné au II de cet article, une nouvelle prestation qui fait l'objet d'un contrat répondant aux conditions suivantes :

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

2° Son prix n'est pas supérieur à celui de la prestation prévue par ce contrat résolu mentionné au même I, 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, le contrat résolu prévoyait.

V. – La proposition mentionnée au IV du présent article est formulée au plus tard dans un délai de trois mois à compter de la notification de la résolution mentionnée au I de cet article. Elle est valable pendant une durée de dix-huit mois.

VI. – Lorsque les personnes mentionnées au IV du présent article proposent au client qui le leur demande une prestation dont le prix est différent de celui de la prestation prévue par le contrat résolu mentionné au I de cet article, le prix à acquitter au titre de cette nouvelle prestation tient compte de l'avoir mentionné au II du présent article.

VII. – A défaut de la conclusion du contrat relatif à la nouvelle prestation prévue au IV du présent article avant le terme de la période de validité mentionnée au V de cet article, les personnes mentionnées à ce IV procèdent au remboursement de l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu, auquel elles sont tenues en application des dispositions de la dernière phrase du II de l'article L. 211-14 du code de tourisme et de la première phrase du III du même article ou des dispositions du code civil mentionnées au second alinéa du II du présent article. Elles procèdent, le cas échéant, au remboursement d'un montant égal au solde de l'avoir qui n'a pas été utilisé par le client.

## Article 2

Le Premier ministre, le ministre de l'Europe et des affaires étrangères et le ministre de l'économie et des finances sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait le

**Par le Président de la République :  
Le Premier ministre,**

Le ministre de l'économie et des finances,

Le ministre de l'Europe et des affaires étrangères,