



## Réservations de voyages, séjours, hôtels à l'épreuve du COVID-19 entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020

Réservations de logements ou d'hôtels à l'étranger (sans agence) .....page 2

Réservations par une agence de voyages  
Réservation d'hôtels en France  
Réservation de campings en France .....page 3

Réservations par AirBnB .....page 4

Réservations de billets d'avion par vos soins .....page 5

Réservations de billets de trains par vos soins .....page 6



Cas n°1

### Réservations de logements ou d'hôtels à l'étranger (sans agence)

Application du droit local

Si le pays est touché par le COVID-19 et a décidé du confinement

Si le pays n'était pas concerné par le COVID-19 à date de votre annulation (ou si le gouvernement de ce pays estime unilatéralement qu'il ne serait pas concerné par le COVID-19 ou par la mise en place de quelques mesures de confinement...)

Report ou remboursement possible en invoquant « les circonstances exceptionnelles » (cas de force majeure).

Attention : en fonction du droit local, la notion de « force majeure » ou de « circonstances exceptionnelles » varient.

N'adressez pas de lettre dont les effets pourraient se retourner contre vous : **notre Cabinet se tient à votre disposition pour adapter votre réclamation au droit local.**

Il semble difficile d'obtenir un remboursement ou un avoir au motif de la pandémie.

**Notre Cabinet se tient à votre disposition pour analyser les CGV.**

Attention : on peut tout de même se fonder sur la déclaration de l'OMS (organisation mondiale de la santé) en date du 12 mars 2020 qui reconnaît le caractère pandémique du COVID-19.

Si le pays n'est pas concerné (ex : République Dominicaine au début du mois de Mars) ou estime les mesures de confinement inutiles (ex : Brésil), il peut toutefois empêcher l'entrée des ressortissants français : en principe le remboursement ou l'obtention d'un avoir est possible.

**En pareille hypothèse, notre Cabinet se tient à votre disposition pour analyser les CGV & apprécier les chances de succès au regard du droit local.**



### Cas n°2

#### Réservations par une agence de voyages /

#### Réservations d'hôtels en France / Réservations de campings en France

\*En situation normale : l'article L. 211-14 du Code du Tourisme vous aurait permis d'être intégralement indemnisé au titre du prix du voyage (à l'exception des autres dédommagements, le professionnel du Tourisme voyant sa responsabilité écartée en cas de force majeure selon l'article L. 211-16 du même code). Attention beaucoup d'agences ont prétendu au début de la pandémie qu'elles ne couvraient rien en raison des dispositions de l'article L.211-16 du Code du Tourisme : cela était faux et ne pouvait vous être opposé (cet article ne visant que la responsabilité civile de l'agence et non l'annulation du voyage). Néanmoins face au CORONAVIRUS, l'Etat est intervenu pour préserver la trésorerie des sociétés du Tourisme qui n'auraient pu supporter de tels remboursement sans échelonnement.

\*\* L'ordonnance ne prévoit pas de sanction. Néanmoins à défaut de proposition d'un voyage identique ou similaire dans les 3 mois, il s'agira selon nous d'une violation des conditions posées par l'ordonnance : contactez-nous afin que nous puissions nous en prévaloir dans votre intérêt.

\*\*\* Se pose la question de la solvabilité du professionnel dans les 18 prochains mois. Notre cabinet se tient à votre disposition pour envisager une saisie conservatoire en fonction des sommes dues.

#### Vérification de votre assurance annulation de voyage (souvent liée à votre carte de crédit)

Voir si votre assurance vous indemnise de l'annulation ainsi réalisée (attention certaines réclament un justificatif des frais d'annulation supportés par l'agence ce que cette dernière risque de refuser si elle entend se prévaloir de l'ordonnance).

**Contactez votre assurance : à défaut notre Cabinet se tient à votre disposition pour analyser vos polices d'assurance et s'assurer de la mise en œuvre de votre garantie.**

**Solution plus rapide que les 18 mois prévus par l'ordonnance.**

**Ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 : Valable pour les réservations entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et avant le 15 septembre 2020 \***

Adressez une lettre annulant votre voyage & demandant l'application de l'ordonnance (si vous avez déjà envoyé une lettre d'annulation, envoyez un recommandé indiquant que votre ancienne lettre fait partir le délai de l'ordonnance). **Nous nous tenons à votre disposition pour vous la rédiger.**

A réception de votre lettre, le professionnel du tourisme peut proposer à son choix vous proposer :

- Le remboursement,
- Un avoir de même valeur valable 18 mois,
- Le report à l'identique ou par prestation équivalente (attention il faut que cette offre soit formulée dans les 3 mois de votre résolution) \* \*

**A retenir, si le report ne vous satisfait pas et si vous n'utilisez pas l'avoir : remboursement partiel ou total de l'avoir selon utilisation au-delà de 18 mois en l'absence d'utilisation de l'avoir \* \* \***



Cas n°3

### Réservations par AirBnB

La société a mis en place une procédure d'annulation sans pénalité ou émission d'un crédit voyage dans les conditions suivantes :

- Réservation au plus tard le 14 mars 2020
- Date d'arrivée comprise entre le 14 mars 2020 et le 31 mai 2020
- Attention : il est demandé de fournir des justificatifs

Pour les réservations après le 14 mars 2020, la seule possibilité de demander une annulation sans frais est de justifier d'être infecté par le COVID 19.

Cette condition porte atteinte au secret médical.

Attention, la société précise que ne sont pas couvertes par la politique de force majeure mise en place : « *les perturbations et annulations de mode de transport, les conseils et restrictions aux voyageurs, les recommandations de santé et les mises en quarantaine, les modifications à la loi applicable, et d'autres mandats gouvernementaux comme les ordres d'évacuation, les fermetures des frontières, les interdictions de locations de courte durée, et les exigences relatives au confinement.* »

Ces stipulations semblent pouvoir être qualifiées de clauses abusives : nous serons à même de vous accompagner devant les juridictions compétentes.



Cas n°4

### Réservations de billets d'avion par vos soins

Première possibilité : le vol est annulé par la compagnie

La compagnie aérienne est obligée de procéder au remboursement ou de proposer un autre vol.

Remarque : le règlement CE n°261/2004 prévoit le cas des annulations pour circonstances exceptionnelles ce qui a été reconnu concernant la pandémie de Coronavirus par la Commission européenne le 18 mars 2020

Dans certains cas, vous pouvez demander une indemnisation pour une annulation moins de 14 jours avant le vol :

- Si vous pouvez prouver que le vol a été annulé pour des raisons financières
- En l'absence de consignes officielles pour les voyages dans les zones à risque
- En l'absence de restriction sur l'itinéraire en raison de la fermeture des frontières

Deuxième possibilité : le vol est annulé par vous-même

Il faut consulter les conditions au cas par cas.

Notre Cabinet se tient à votre disposition pour procéder à l'analyse des conditions applicables.

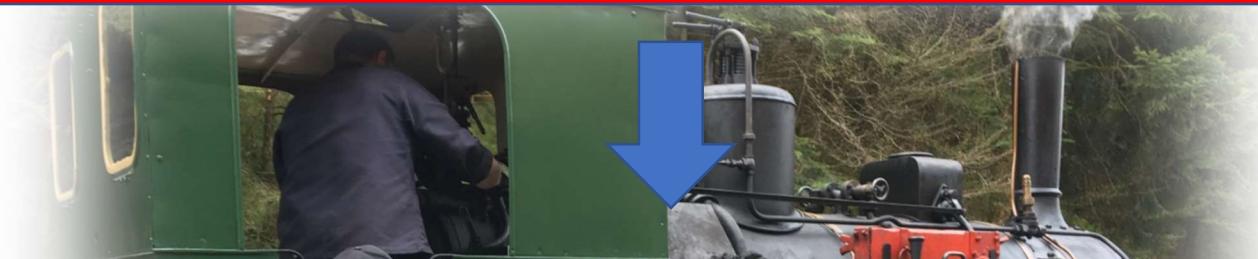
Exemple : Air France :

- vol réservé avant le 31 mai 2020, le voyage est reportable sans frais pour un voyage jusqu'au 30 novembre 2020 inclus (le voyage devra commencer avant le 30 novembre 2020)
- Si vous souhaitez annuler à votre initiative, avoir valable pendant 1 an
- Si la compagnie supprime le vol, elle sera contrainte de vous rembourser intégralement



Cas n°5

Réservations de billets de trains par vos soins



La SNCF a organisé l'échange ou le remboursement des billets TGV INOUI, INTERCITÉS, OUIGO et TER en correspondance sans frais pour les voyages jusqu'au 30 avril 2020



Attention : l'échange ou le remboursement n'est pas automatique, il faut le demander avec un délai de traitement allongé.

Remarque : la demande d'échange ou de remboursement peut être formulée avant, mais aussi après le départ du train.



**Maître Aurélien AUCHER se tient à votre disposition pour pouvoir apprécier avec vous les solutions à apporter en cas d'impact de la présente crise sanitaire sur vos réservations de voyages, séjours et autres**



**Aurélien AUCHER**  
**Avocat au Barreau de PARIS**  
Associé au sein du Cabinet LIZÉE AUCHER

Enseignant à l'Université PARIS 1  
*A enseigné pendant 10 ans le droit de la consommation à l'Université Paris XI*

25 rue Galilée  
75116 PARIS  
T. +33 (0)1.85.09.94.40  
P. +33 (0)6.83.03.44.04  
F. +33 (0)9.72.52.55.82  
[aurelien@lizee-aucher.com](mailto:aurelien@lizee-aucher.com)



**LIZÉE AUCHER**  
AVOCATS À LA COUR  
\*\*\*