

PRESTATAIRES TOURISTIQUES
Conditions d'annulation des réservations touristiques
pendant la crise du covid-19

Loi du pays n° 2020-12 du 21 avril 2020 portant diverses mesures d'urgence en matière économique en raison de l'épidémie de COVID-19 (art. LP37 à LP42) modifiée par la loi du pays n° 2021-16 du 6 avril 2021

Mise à jour en mai 2021

L'objectif du texte est d'assouplir et sécuriser juridiquement vos conditions de report des séjours et prestations déjà payés en partie ou en totalité

La loi du pays n° 2016-28 du 11 août 2016 relative à la protection des consommateurs permet la résolution du contrat en cas de manquement du professionnel à son obligation de fourniture de service, avec une procédure spécifique : le client doit au préalable lui adresser une injonction d'exécuter la prestation dans un délai raisonnable, et en cas d'inexécution la résolution doit se faire par écrit, par lettre recommandée ou sur support durable. Le professionnel est alors tenu de rembourser le client dans les 14 jours, sous peine de majorations.

Ces dispositions contraignantes n'étant pas adaptées à la situation de crise liée au covid-19, la loi du pays du 21 avril 2020 modifiée vous permet, en cas d'annulation de la réservation, de proposer à votre client un avoir sur une autre prestation.

Remarque : Tout comme le client, vous pouvez être à l'initiative de l'annulation, selon les mêmes modalités, ci-après indiquées.

Quels sont les contrats concernés ?

- ⇒ **Les contrats qui portent sur des opérations touristiques** effectuées par les agences de voyages, les bureaux d'excursions et les prestataires touristiques :
 - L'organisation de voyages ;
 - Le transport aérien (sous réserve des engagements internationaux pris par la France, notamment la convention de Montréal du 28 mai 1999, le règlement CE n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004) ;
 - La croisière touristique interinsulaire ;
 - Les services touristiques de transport terrestres ;
 - L'hébergement et la restauration au sein d'hôtels, de pensions de famille, d'auberges de jeunesse et de terrains de camping ; (les meublés de tourisme ne sont pas concernés)
 - La location de navire touristique ;
 - Les autres prestations d'activités touristiques telles que la visite de sites ou de monuments, la randonnée, la plongée, l'excursion... ;
- ⇒ Les contrats conclus pour des prestations touristiques prévues entre **le 12 mars 2020 et le 31 décembre 2021 inclus** (art. LP40 de la loi du pays n° 2020-12 du 21 avril 2020 modifiée) ;
- ⇒ Les contrats conclus entre un professionnel et :
 - Soit un consommateur : personne physique agissant hors du cadre professionnel ;
 - Soit un non-professionnel : personne morale agissant hors du cadre professionnel (association, qu'elle soit sportive, de parents d'élèves etc.)

Comment procéder ?

1. L'annulation de la prestation doit vous être notifiée sur un support durable (courrier, fax, mail). Si vous êtes à l'initiative de l'annulation, de la même manière vous devez la notifier au client sur un support durable.
2. A partir de la notification de l'annulation, 2 délais commencent à courir :
 - Vous avez 30 jours pour proposer un avoir à votre client ;
 - Et vous avez 6 mois pour lui proposer une prestation en remplacement.

Si ces délais ne sont pas respectés, vous devrez rembourser les sommes versées par le client dans les 15 jours qui suivent ces délais.

3. Plusieurs situations peuvent survenir (*voir schéma*) :
 - a) Le client n'accepte pas votre proposition d'offre d'avoir et de nouvelle prestation: il devra être remboursé, mais devra pour cela attendre la fin de la durée de validité de votre nouvelle proposition (soit 12 mois). Vous devrez alors effectuer le remboursement dans les 15 jours qui suivent cette période de 12 mois ;
 - b) Vous ne proposez aucun avoir : vous devrez procéder au remboursement dans le délai des 15 jours qui suivent les 30 jours que vous aviez pour proposer un avoir ;
 - c) Vous ne faites aucune proposition de nouvelle prestation dans le délai de 6 mois : vous devrez procéder au remboursement dans les 15 jours qui suivent cette période de 6 mois ;
 - d) Le client accepte l'offre d'avoir et votre nouvelle proposition : vous convenez avec lui des modalités.
 - La nouvelle prestation doit être identique ou équivalente à la prestation initiale. Vous pouvez donc apporter des modifications mineures par rapport à la première prestation, sous réserve que les prestations soient comparables (ex : proposer un autre hôtel avec un niveau de qualité identique).
 - Le prix de la nouvelle prestation ne peut être supérieur à celui de la prestation initiale.
 - Si pour la prestation initiale, le client n'avait pas versé la totalité du prix, il doit payer le solde.
 - Le client ne paye aucune majoration tarifaire, sauf celle éventuellement prévue au contrat initial.
 - Il se peut que le client demande une prestation autre que celle prévue initialement. Dans ce cas, l'avoir est pris en compte. Si le prix augmente, le client paye la différence ; si le prix baisse, le professionnel rembourse le solde de l'avoir non utilisé.
 - Le client peut modifier les noms des voyageurs (mais pas leur nombre). Des dispositions particulières s'appliquent toutefois au transport aérien.

Modèle de courrier qui peut être adressé au client pour proposer un avoir (Hormis la prestation de transport aérien)

Par lettre du ... , reçue le ..., vous m'avez (nous vous avons) notifié l'annulation de votre réservation pour (indiquer la prestation touristique) prévue du ... au

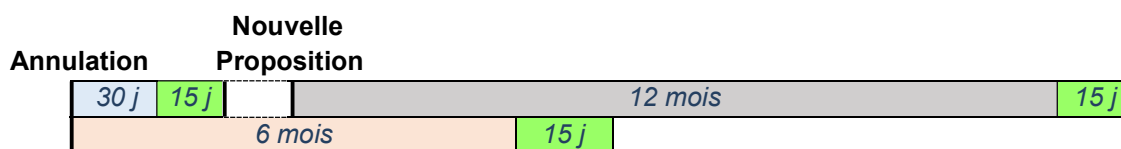
Conformément à la réglementation en vigueur, je souhaite par la présente vous proposer un avoir de ... francs CFP, correspondant à la totalité des sommes que vous avez versées, à faire valoir sur une nouvelle prestation équivalente à celle précitée.

Je vous présenterai prochainement le contenu de cette nouvelle prestation, et ce dans les six mois qui suivent la réception de l'annulation.

Nous pourrions alors convenir de ses modalités, étant précisé que, sauf à ce que vous sollicitiez des aménagements particuliers, son prix ne sera pas supérieur à celui prévu pour la prestation initiale.

Dans le cas où cette proposition ne rencontrerait pas votre accord, je procéderai à votre remboursement à l'issue de la période de validité de ma proposition de nouvelle prestation, soit douze mois.

Schéma



Délai durant lequel le professionnel informe le client de sa proposition d'avoir : 30 jours après l'annulation de la réservation

Délai durant lequel le professionnel doit formuler sa proposition de nouvelle prestation : 6 mois après l'annulation de la réservation du contrat

Durée de validité de la nouvelle proposition (12 mois)

Délai dans lequel le professionnel doit procéder au remboursement. 3 cas :

- Si le professionnel n'informe pas le client de sa proposition d'avoir dans le délai de 30 jours : 15 jours après ce délai de 30 jours

- Si le professionnel ne fait aucune proposition de nouvelle prestation dans le délai de 6 mois : 15 jours après ce délai de 6 mois

- Si le client n'accepte pas la nouvelle proposition faite par le professionnel : 15 jours après sa durée de validité (qui est de 12 mois)

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le Service du Tourisme

Tél : 40 47 62 00 – sdt@tourisme.gov.pf