

Le dispositif des avoirs en 3 étapes (Source Entreprises du Voyage et APST)

1/ Informer vos clients

Si vous souhaitez utiliser le dispositif de l'Avoir, vous avez l'obligation d'adresser à vos clients une information générale :

- Dans un délai de 30 jours à partir de la date d'annulation.
- Pour les voyages annulés entre le 1er mars et la promulgation de l'ordonnance (25 mars), ce délai de 30 jours court à compter du 25 mars.

Cette information doit être délivrée sur un support durable (courrier RAR, email avec accusé de réception). Elle doit contenir un certain nombre d'éléments. L'avoir doit correspondre aux montants que vous avez perçus de la part de votre client pour le voyage annulé (acompte ou solde).

Ci-joint un modèle d'information pour vos clients. Bien entendu, vous avez la possibilité d'adapter cette trame pour y intégrer une dimension commerciale, selon votre sensibilité.

[> Télécharger le modèle d'information pour vos clients](#)

2/ Adresser un avoir et faire une proposition de séjour « équivalent » à vos clients

a/ Adresser un avoir correspondant aux montants versés au titre des prestations touristiques (acompte ou solde) :

Cet avoir doit comporter les informations suivantes :

- la date d'émission de l'avoir
- la durée de validité (18 mois)
- la mention « suite à l'annulation du forfait [références du précédent voyage] du fait du coronavirus
- le montant de l'avoir en euros
- les conditions particulières d'utilisation de l'avoir (fournisseurs et transporteurs le cas échéant)
- la mention précisant que l'avoir n'est pas cessible à un tiers. (Si lors de l'achat du nouveau séjour, votre client souhaite finalement céder le voyage à un tiers, ce dernier devra supporter les frais réels engagés pour cette cession conformément à l'article L211-11 du code du tourisme)

L'avoir doit être adressé à votre client par tout moyen permettant d'en accuser réception (courrier RAR, email avec accusé de réception)

[> Télécharger le modèle d'avoir](#)

b/ accompagner ou faire suivre cet avoir d'une proposition de séjour équivalent

Dans les 90 jours suivants l'annulation du séjour, vous devez adresser à vos clients une nouvelle proposition de séjour « identique ou équivalent » (sous forme de devis, offre de contrat ou contrat) à celui réservé initialement, et au même prix. Si vous agissez en tant que distributeur, nous vous invitons à contacter votre tour opérateur d'origine afin d'élaborer ensemble la proposition pour votre client.

Si votre client n'a réglé qu'un acompte, il devra bien entendu régler le solde du séjour dans les conditions prévues au nouveau contrat.

L'ordonnance ne vous impose pas de proposer à vos clients une date de séjour en particulier.

Organisateurs et distributeurs sont invités à travailler ensemble de façon à permettre de « rebooker » le maximum de clients sur cette première proposition.

Si la proposition de séjour équivalent est acceptée par votre client, nous vous invitons à lui adresser un nouveau contrat de voyage sous la forme d'un « annule et remplace » :

- Dans la rubrique « Paiement », le contrat de voyage devra indiquer les sommes correspondantes à l'Avoir ainsi que la date de paiement du solde, si l'Avoir ne couvre pas le prix total du séjour.
- Compte tenu des engagements déjà pris auprès de vos fournisseurs, il est possible que vous deviez prévoir des conditions d'annulation spécifiques dans le nouveau contrat de voyage.

Pour rappel, vous avez la possibilité de prévoir un barème d'annulation standard spécifiant des frais appropriés et justifiables ou d'appliquer vos frais réels en cas d'annulation.

Dans cette hypothèse, nous vous rappelons que vous devez mentionner la politique d'annulation contractuelle sur le nouveau contrat de voyage.

Vous trouverez ci-joint une proposition de courrier pour adresser l'avoir et le nouveau devis à votre client

[> Télécharger la proposition de courrier](#)

3/ Adresser à vos clients d'autres propositions de séjour s'ils refusent la première proposition

Si votre client n'a pas accepté la proposition de séjour équivalent que vous lui avez adressée, vous avez 18 mois à compter de l'émission de l'annulation du séjour initial pour lui proposer d'autres séjours :

- L'avoir est sécable : il peut être utilisé pour l'achat d'un séjour moins onéreux. Dans ce cas, le reliquat de l'avoir non utilisé pourra être utilisé lors de l'achat d'un second séjour. Il ne pourra faire l'objet d'un remboursement anticipé.
- Votre client peut souhaiter porter son choix sur un autre séjour de catégorie supérieure. Dans ce cas, il devra s'acquitter de la différence tarifaire.

Si au terme des 18 mois, votre client ne vous a pas répondu ou n'a pas accepté vos propositions, l'ordonnance prévoit que le voyageur pourra prétendre au remboursement en numéraire de l'avoir émis (ou du solde de l'avoir utilisé partiellement).

Nous vous recommandons de mettre à profit ce temps long pour formuler toute proposition à vos clients. Plus que jamais, les agences distributrices et les organisateurs de voyage doivent travailler de concert pour optimiser ce dispositif dans leur intérêt commun et celui de leurs clients.