

Nouméa, le 17 juillet 2020

Secrétariat général du gouvernement

Direction des affaires économiques

Service de l'accompagnement des entreprises

Bureau des professions réglementées

34 bis, rue du Général Galliéni
B.P. M2 – 98849 Nouméa Cedex

Mél : dae@gouv.nc
Tél. : 23.22.60 - Fax : 23.22.51

N° CS20-3151- 000638

NOTE D'INFORMATION REGLEMENTAIRE

La crise sanitaire engendrée par la pandémie de Covid-19 compte parmi ses conséquences la fermeture des frontières de nombreux pays. Dans cette circonstance, le trafic aérien international s'est interrompu empêchant tout voyage. Sa reprise est difficilement prévisible à court ou moyen terme.

Pour les consommateurs et les professionnels du secteur affectés par cet état de fait, nombre de voyages n'ont pu ou ne pourront se faire.

En l'absence de mesures dérogatoires prises spécifiquement dans ce contexte, il importe de rappeler la réglementation applicable en Nouvelle-Calédonie qui s'impose à tous.

En Nouvelle-Calédonie, les activités d'agence de voyages sont régies par la délibération n° 185 du 10 mai 2001 *réglementant la création et le fonctionnement des agences de voyages et des agences de tourisme.*

L'article 22-4 de la délibération n° 185 dispose que :

« Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, tel une hausse significative du prix, celui-ci doit en avvertir l'acheteur le plus rapidement possible par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen susceptible de l'avertir dans les délais les plus brefs, et l'informer de la faculté dont il dispose :

- *Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées,*
- *Soit accepter la modification, le voyage, le séjour ou la prestation de substitution proposée par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution du prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ. »*

Ainsi, lorsque le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose à l'agent de voyages, telle que la fermeture des frontières, **celui-ci a l'obligation d'informer son client :**

- que le contrat de voyages ne pourra être exécuté ;
- qu'il dispose de la faculté, soit de résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes qu'il a versé, soit d'accepter la modification, le voyage, le séjour ou la prestation de substitution proposé par l'agent de voyages.

Si le client fait le choix de résilier son contrat et d'être remboursé, il est à noter que :

- le remboursement concerne tant les forfaits voyages vendus par l'agent de voyages que les billets d'avions seuls vendus par son intermédiaire ;
- le remboursement ne peut souffrir d'aucune pénalité, même prévue par le contrat liant l'agence de voyages à son client ; ce dernier n'étant pas à l'origine de l'annulation du voyage ;
- les sommes restant à devoir conformément au contrat initial ne peuvent être réclamées au client ;
- l'intégralité des sommes que le client a effectivement versé, frais de dossier et/ou commissions d'agence compris, devront lui être restitué ;

Des frais pour le traitement des remboursements pourraient être réclamés aux clients à la condition que ceux-ci aient été connus des clients **avant** la conclusion du contrat.

S'agissant des billets d'avion achetés seuls auprès d'un transporteur aérien, ce sont tant les dispositions du contrat de transport (conditions générales de vente et conditions particulières de vente applicables à la date de la conclusion du contrat) que les dispositions des articles 1183 et 1184 du code civil applicable en Nouvelle-Calédonie qui s'appliquent.

Le directeur
des affaires économiques



- ☒ : - Agences de voyages agréées
- Syndicat des agences de voyages en Nouvelle-Calédonie
- Air Calédonie International (AIRCALIN)