

Explications relatives aux dispositions de la loi n°30-20 édictant des mesures particulières aux contrats de voyage et de séjour touristiques et aux contrats de transport aérien de passagers :

Quelles sont les prestations concernées par la loi n°30-20?

Les contrats de voyage et de séjour touristiques et les contrats de transport aérien de passagers (*billets d'avion*) dont l'exécution est prévue du **1er mars 2020 au 30 septembre 2020** (inclus), acquis auprès des agences de voyages, des établissements d'hébergement touristique, des restaurants touristiques, des transporteurs touristiques routiers et des transporteurs aériens de passagers. Sont également concernés, les contrats précités dont l'exécution est prévue du **1er mars 2020 au 30 septembre 2020** (inclus) et n'ayant connu que l'exécution d'une partie des prestations convenues.

Quelles sont les prestations qui ne sont pas concernées par la loi n°30-20?

Sont exclus du champ d'application de la loi n°30.20, les contrats relatifs aux services fournis aux pèlerins se rendant en Terre Sainte pour effectuer le Hajj.

Comment le mécanisme de l'avoir est-il mis en place ? Quelles sont les démarches à accomplir ?

► Pour les contrats prévus du 01/03/2020 à la date de la levée de l'état d'urgence sanitaire

Ces contrats sont annulés de plein droit. Le prestataire de services doit:

- informer son client de l'émission d'un avoir **15 jours** de la date d'entrée en vigueur de la loi n°30-20;
- formuler une nouvelle proposition de prestation **3 mois*** de la date de la levée de l'état d'urgence sanitaire.

► Pour les contrats prévus du premier jour suivant la date de la levée de l'état d'urgence sanitaire au 30/09/2020

Ces contrats **pourront être annulés par le prestataire de services** en raison du Covid-19, auquel cas il devra notifier l'annulation **5 jours** avant la date prévue pour l'exécution de la prestation objet du contrat. Si le prestataire de services propose un avoir il devra:

- lors de la notification de l'annulation du contrat, informer le client de l'émission de l'avoir ;
- formuler une nouvelle proposition de prestation **3 mois*** à partir de la date de la notification précitée.

**Pour les billets d'avion, le prestataire de services devra formuler la nouvelle prestation sous un délai de 15 jours.*

Comment s'organise la proposition de la nouvelle prestation ?

Pour les sommes déjà versées (qu'il s'agisse de l'acompte ou du solde total) et pour permettre au client d'utiliser son avoir, le prestataire de services devra proposer une nouvelle prestation qui :

- 1- doit être identique ou équivalente à la prestation prévue;
- 2- le prix ne doit pas être supérieur à celui de la prestation prévue;
- 3- la nouvelle proposition ne donne lieu à aucune majoration tarifaire.

L'avoir est valable 15 mois à compter de la date où la proposition est formulée au client et est valable 09 mois pour les prestations Omra.

Si le client accepte la nouvelle prestation, un nouveau contrat lui sera soumis pour signature. Si le client refuse la nouvelle proposition, le prestataire de services pourra proposer d'autres offres plus en adéquation avec les besoins et les préférences du client (dates, destination, conditions,...).

Si les nouvelles propositions faites par le prestataire de services n'intéressent pas le client ? et si aucune prestation n'a été conclue tout au long de la durée de validité de l'avoir?

Si les nouvelles propositions ne conviennent pas au **client, et cela quelles qu'en soient les raisons, le client et sans avoir à justifier son choix** est en droit d'exiger de récupérer les sommes versées à la fin de la durée de validité de l'avoir. De même et si aucune prestation n'a été conclue et au terme de validité de l'avoir, le prestataire de services devra procéder, immédiatement, et selon le cas, au remboursement :

- des paiements effectués au titre du contrat annulé ;
- des paiements des prestations non réalisées pour les contrats exécutés partiellement ;
- du montant égal au solde de l'avoir qui n'a pas été utilisé par le client.

Que se passe-t-il si le prix de la nouvelle prestation diffère de celui du contrat annulé ?

Si le prix de la nouvelle prestation, **et à la demande du client**, diffère de la prestation prévue :

- en cas de prestation de qualité/prix supérieurs : le client devra payer le montant de la somme complémentaire;
- en cas de prestation différente d'un montant inférieur au montant de l'avoir : le client conserve le solde de l'avoir qui pourra être utilisé selon les dispositions de la loi n°30-20 et ce, jusqu'au terme de validité de l'avoir.

Que se passe-t-il si l'exécution du contrat a été interrompue suite au Covid-19 et que le client n'a pu bénéficier que d'une partie des prestations convenues?

Dans ce cas, le prestataire de services remettra au client un avoir avec un montant égal à la valeur des prestations non encore réalisées et ce, conformément aux montants convenus dans le contrat initial.

Que se passe-t-il si le client n'a jusqu'ici versé qu'un acompte?

Le client n'ayant versé qu'un acompte recevra de son prestataire de services un avoir avec un montant égal à la valeur dudit acompte versé. Toutefois, si le client souhaite toujours bénéficier de la prestation initiale, il devra finaliser le paiement du reliquat du montant total convenu avec le prestataire de services.

Si le prestataire de services a informé le client de l'émission d'un avoir mais n'a pas respecté les dispositions de délai et de forme stipulées par la loi n°30-20 ?

Les prestataires de services doivent veiller à respecter les conditions de délai et de forme dans le cadre de leur communication envers les clients et s'assurer que les nouveaux contrats conclus, suite à l'acceptation des nouvelles propositions, répondent aux conditions prévues par la loi n°30-20.

Toutefois et en cas de **non respect par les prestataires de services des dispositions réglementaires stipulées par la loi n° 30-20**, les prestataires de services devront rembourser leurs clients et ce, sans attendre le terme de validité d'un éventuel avoir. De même et en cas d'infraction, les prestataires de services seront soumis aux sanctions prévues par les réglementations en vigueur régissant leurs activités respectives.