

# INFORMATION AUX PRESTATAIRES DU TOURISME



## **INFORMATIONS ISSUES DES WEB SÉMINAIRES NOUVELLES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES LIÉES AUX ANNULATIONS DE PRESTATIONS TOURISTIQUES**

**AVOCATES : E. LLOP ET E. FABAING**

Pour revoir l'intégralité de ces deux interventions :

<https://www.trajectoires-tourisme.com/webseminaires/>

<https://www.facebook.com/monatourisme/videos/673680180100694/>

**L'Office de tourisme propose une veille  
juridique mise à jour régulièrement :**  
**[https://www.auvergnevolcansancy.com/  
espace-professionnel/covid-19/](https://www.auvergnevolcansancy.com/espace-professionnel/covid-19/)**

# PORTÉE DE L'ORDONNANCE DU 25 MARS 2020:

- LES SÉJOURS AVEC PRESTATIONS
- LES CONTRATS DE VOYAGES
- LES PRESTATIONS SIMPLES

Les annulations de contrat peuvent intervenir pour les dates comprises du 1er mars au 15 septembre.  
Les prestations des hébergeurs, sites de visites, guides, loueurs de matériel, ... sont concernées par ces dispositions.

## I - Annulation :

Il est possible pour le client ou le prestataire d'annuler le contrat du fait de circonstances exceptionnelles liées à l'épidémie en cours.

A ce jour, on ne peut pas refuser l'annulation entre ces dates.

Il convient de proposer, dans un premier temps, un report de dates. Voici quelques informations sur les démarches à faire.

## II - Obligation d'informer :

Il est nécessaire d'adresser au client, dans les 30 jours qui suivent la date de l'annulation, un courrier sur support durable (mail avec accusé réception dont vous conservez une copie avec un document en PDF (pas modifiable)). Ce courrier précisera a minima les mentions suivantes :

.... dans le cadre de l'annulation en date du .... pour cause de crise sanitaire Covid 19...

.... nous vous adresserons une nouvelle proposition avec un avoir dans les jours qui viennent

## III - L'avoir :

Il ne porte que sur les sommes déjà encaissées, pas sur la totalité du montant des prestations.

Les avocates vous conseillent de préparer un document en PDF (pour qu'il ne soit pas modifiable) avec :

- date de la proposition d'avoir
- montant de l'avoir (somme déjà encaissée)
- le bénéficiaire (un avoir n'est pas cessible !)
- faire une mention au contrat initial par exemple ..... cet avoir concerne le contrat N° .... annulé à la date du .....

L'avoir est envoyé en même temps que la nouvelle proposition de prestation.

## IV - La nouvelle offre :

Ne faire qu'une seule offre à ce stade.

L'ordonnance précise que cette offre est valable 18 mois à la date de de l'envoi de cette proposition.

Cette offre est à formuler dans les 3 mois qui suivent l'annulation.

Le mieux est que cette offre soit envoyée en même temps que l'avoir.

## V - Le nouveau contrat :

Si l'offre de remplacement est acceptée par le client, il faut lui adresser un nouveau contrat qui annule et remplace le contrat initial.

Bien décrire la prestation. Remettre en annexe les conditions générales de vente (ne pas les modifier, en cas de contentieux on pourrait vous le reprocher).

## ATTENTION - A SAVOIR !

- Le client ne peut pas exiger le remboursement tout de suite à la date de l'annulation. Le prestataire peut rembourser s'il le souhaite.
- La nouvelle offre peut être faite pour des dates portant en 2020 ou plus tard en fonction des disponibilités soit 2021 et même 2022.
- La nouvelle offre porte sur le même montant et les mêmes prestations. Pas de majorations de tarifs et pas de modifications des conditions de vente de la part du prestataire. La prestation ne peut être modifiée qu'à la demande expresse du client (prestations plus chères ou différentes ....).
- L'avoir est sécable. Le client peut le consommer en plusieurs fois ou n'en consommer qu'une partie et se faire rembourser la partie restante. Il ne peut pas en faire bénéficier quelqu'un d'autre !
- Si le client refuse l'offre, lui en faire d'autres, négocier... Si le client refuse, le prestataire devra le rembourser une fois le terme des 18 mois de l'offre écoulé. Le prestataire peut rembourser avant, mais il ne peut pas y être obligé.
- Bien conserver une trace de tous les échanges et adresser des documents qui ne soient pas modifiables par le client de type PDF.
- L'ordonnance est valable jusqu'au 15 septembre. Passée cette date on revient au régime de droit commun.
- Les annulations qui n'ont rien à voir avec la situation sanitaire et/ou en dehors de la période du 1er mars / 15 septembre ne rentrent pas dans le régime de l'ordonnance.  
PRUDENCE, Maître FABAING émet un doute pour les annulations "lointaines" portant sur les prestations à partir de juin, elle suggère que les termes de l'ordonnance ne s'appliqueront peut être plus si la situation sanitaire française s'améliore. Etre prudents. Dans un premier temps ne gérer que les cas les plus urgents, pas trop lointains en date.
- Pour les prestations qui étaient en cours au moment où le confinement a été décrété et qui ne sont pas allées au terme de la prestation : il faut évaluer la valeur des prestations non consommées et proposer un avoir de ce montant.

Prochain webséminaire : le fond d'urgence de la Région Auvergne-  
Rhône-Alpes jeudi 9 avril 2020 à 11h00.

Autres références :

Site de la région pour l'aide aux entrepreneurs :  
[ambitioneco.auvergnerrhonealpes.fr](http://ambitioneco.auvergnerrhonealpes.fr)

Ministère de l'économie - aide aux entreprises :

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-soutien-entreprises>

Ministère du travail : <https://travail-emploi.gouv.fr/actualites/l-actualite-du-ministere/article/coronavirus-questions-reponses-pour-les-entreprises-et-les-salaries>

Activité partielle : <https://www.auvergnevolcansancy.com/wp-content/uploads/2020/03/covid19-dispositif-exceptionnel-activite-partielle.pdf>