

WEBSINAIRE COVID-19 :

Gestion de votre activité commerciale

Vendredi 13 novembre 2020

Lydia PUYFAGES COUDERC / Office de Tourisme des Pays de Saint-Flour

A ce jour pas de nouveaux textes ➡ Retour au droit commun du code du tourisme

L'ordonnance n° 2020.315 du 25 mars 2020 ne sera vraisemblablement pas prolongée.

Attention selon les prestations proposées, un régime différent peut s'appliquer.

On note 3 étapes :

- 1 - L'annulation de la prestation
- 2 - L'interruption de séjour
- 3 - Comment favoriser les réservations malgré l'incertitude ?

Etape 1 : L'annulation de la prestation

A l'initiative du vendeur :

Le principe est : remboursement intégral des frais déjà payés + indemnisation

➡ Remboursement + indemnisation à hauteur de ce que le client aurait dû verser comme pénalités s'il avait annulé, selon l'échéancier prévu aux CGV

L'exception est :

- si le nombre de personnes est insuffisant en cas de mention dans les CGV
- ou si les **circonstances sont exceptionnelles et inévitables**

➡ Remboursement intégral sans indemnisation

Circonstances exceptionnelles et inévitables : situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

L'alternative est : de proposer au client un voyage de substitution, mais pas possibilité de l'imposer, à formaliser sous la forme d'un accord amiable

Par ailleurs, il faut prévoir le mode de l'annulation, en gardant une trace écrite : email, courrier AR,...

A l'initiative du client

Le principe est : l'annulation est possible, on ne peut pas l'interdire. En revanche, on peut en prévoir les conditions et retenir tout ou partie de la somme due. (CGV : échéancier d'annulation)

L'exception est :

- si les **circonstances sont exceptionnelles et inévitables**

Circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

Il est communément admis que les restrictions de déplacements telles que les fermetures de frontières peuvent être qualifiées de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En revanche, le fait d'avoir peur d'être contaminé ne l'est pas

➡ **Remboursement intégral**, sans pénalités ni retenues.

➡ Analyse au **cas par cas** pour chaque annulation :

Pourquoi le client annule ? Dans quel contexte ? Était-il possible de fournir la prestation dans le respect des protocoles sanitaires et des règles en vigueur ?

Par ailleurs, il faut prévoir le mode de l'annulation, en gardant une trace écrite : email, courrier AR,...

Etape 2 : L'Interruption du séjour

➡ Dès lors que le client a tiré profit du contrat et a pu exécuter le séjour partiellement, le client est remboursé (ou bénéficie d'un avoir) au prorata du bénéfice qu'il a retiré de l'exécution possible.

Seules les prestations non abouties seront remboursées (ou avoir).

Etape 3 : Comment favoriser les réservations malgré l'incertitude ?

Rassurer les clients: informer du respect des protocoles sanitaires mis en place, respect des gestes barrière, conditions d'annulation sans frais...

Assouplir les conditions d'annulation : prévoir dans les conditions particulières de vente une annulation sans frais en cas d'annulation résultant de la pandémie de Covid-19 : cas contact, client malade moins de 15 jours avant la date de départ prévue, fermeture des frontières, confinement... Sur justificatif.

➡ Veiller à ce que les prestataires acceptent ces nouvelles conditions d'annulation sans frais dans les contrats

➡ Veiller à ce que les prestataires appliquent ces nouvelles conditions protocolaires.

Proposer une assurance annulation:

➡ Pas obligatoire, mais en informer le client.

- *souvent sous la forme d'une extension de garantie demandée auprès de votre assureur moyennant une surprime*
- *bien comprendre les garanties proposées par l'assureur (que comprennent-elles ? Quelles sont les exclusions de garantie ?)*
- *veiller à ce que les annulations liées à la pandémie mais n'étant pas considérées comme des circonstances exceptionnelles et inévitables soient couvertes (proche malade, entrée sur le territoire refusée car client présentant des symptômes, client malade, test PCR pas reçu dans les temps...)*