

Madame, Monsieur, Chers partenaires,

Compte tenu de la situation exceptionnelle liée à la crise sanitaire du Coronavirus-Covid 19, vous êtes nombreux à faire face à des annulations de réservations. Depuis l'ordonnance du 25 mars 2020 publiée par le gouvernement, vous n'êtes plus dans l'obligation de rembourser vos clients.

En effet, vous pouvez désormais leur proposer des avoirs en lieu et place du remboursement.

Vous êtes concernés en tant que personne morale selon les catégories suivantes :

- **L'hébergement** : hôtels, chambres d'hôtes, meublés de tourisme, campings, résidences de tourisme et auberges de jeunesse : toutes les catégories officielles d'hébergement sont donc concernées,
- **La location de voiture,**
- **Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage** : restaurants, activités de loisirs, parcs à thème, soins au spa, billets de concert...

Ces avoirs, d'une durée de 18 mois, doivent être proposés dans un délai de 30 jours maximum après la date d'annulation du contrat et proposé sur un support durable tel que courrier ou mail. Dans le cas où l'annulation serait survenue avant le 25 mars (sortie de l'ordonnance), le prestataire a 30 jours à dater du 25 pour proposer un avoir, à condition bien sûr de n'avoir pas procédé d'ores et déjà au remboursement.

L'avoir proposé doit répondre à 3 conditions :

- la prestation doit être identique ou équivalente à celle prévue dans le premier contrat,
- son prix ne doit pas être supérieur à celui de la prestation prévue,
- elle ne doit pas donner lieu à une majoration tarifaire autre que celles que le contrat initial prévoyait.

Le positif :

La loi le dit, vous n'êtes donc pas obligés de rembourser vos clients qui vous le demandent en prétextant le Covid19, et cela court pour toutes les annulations effectuées depuis le 01/03 et jusqu'au 15/09 (sauf si le remboursement a déjà été effectué). Cette mesure permet ainsi de sécuriser un niveau de trésorerie mis à mal depuis plusieurs semaines et d'éviter un trop grand nombre de défaillances économiques.

Le négatif :

le client peut demander ces avoirs même pour des réservations pour cet été alors que le confinement devrait être achevé, Si au terme de ces 18 mois, le client n'a pas utilisé son avoir, vous devrez alors le rembourser.

Recommandation :

Afin d'éviter tout litige futur avec vos clients, à l'établissement de l'avoir, nous vous conseillons de mentionner que celui-ci a été établi dans le cadre de l'ordonnance du 25 mars 2020 du Ministère de l'Economie et des Finances relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.

Pour consulter l'ordonnance du 25 mars 2020, cliquer [ici](#)

Espérant que ces informations vous soient utiles, nous vous assurons de notre soutien et de l'entière mobilisation de Yonne Tourisme et restons à votre disposition pour toute question ou besoin complémentaire,

Bien cordialement,

La Directrice,
Bénédicte NASTORG-LARROUTURE

Contact : adt89@tourisme-yonne.com