

# ORDONNANCE POUR FAIRE FACE À L'ÉPIDÉMIE DE COVID-19

## ANNULATION DES PRESTATIONS ET HÉBERGEMENTS

L'ORDONNANCE PUBLIÉE LE 26 MARS 2020 PRÉVOIT LA POSSIBILITÉ DE  
REPLACER LE REMBOURSEMENT PAR UN AVOIR UTILISABLE ULTÉRIEUREMENT

### POUR QUELLES PRESTATIONS?

- Forfaits touristiques
- Location d'hébergements
- Location de voitures
- Tous les autres services de voyage
- Transport de passagers EXCLUS



### POUR QUELLES ANNULATIONS?

- Motif de circonstances exceptionnelles et inévitables
- ET
- Annulations imposées entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020



### CARACTÉRISTIQUES DE L'AVOIR À ÉMETTRE

- Montant égal aux sommes déjà payées (le client n'a pas à payer le solde)
- A envoyer au client sur support durable (email possible), dans les 30 jours de l'annonce de l'annulation
- Doit préciser son montant, annoncer la proposition sous 3 mois d'une proposition de substitution et son délai de validité de 18 mois
- Expliquer la possibilité d'un remboursement intégral après 18 mois



### PRESTATIONS SIMPLES RÉALISÉES PAR UN PRESTATAIRE EXTÉRIEUR?

Le cas d'une prestation simple (non forfait touristique) réalisée par un prestataire autre n'est pas couvert explicitement. Nous conseillons tout de même de proposer un avoir au client



### PRESTATION DE SUBSTITUTION

- Identique ou équivalente à la prestation annulée
- Son prix ne doit pas être supérieur à celui de la prestation annulée
- Aucune majoration tarifaire



REMBOURSEMENT INTÉGRAL APRÈS 18 MOIS SI LE CLIENT N'A PAS ACCEPTÉ  
LA PROPOSITION DE PRESTATION DE SUBSTITUTION