

**COVID-19**  
**Synthèse conditions d'annulation**  
**20 mars 2020**

## A. Rappel réglementaire :

### **Les Conditions Générales de Vente (CGV) :**

- Pour être opposables au client, elles doivent lui avoir été fournies et le professionnel doit conserver une preuve que le client les a lues et signées.
- Elles doivent contenir (tout comme son site internet et ses factures) une mention sur le recours à la médiation du tourisme en cas de réclamation par le client restée sans réponse satisfaisante par le professionnel (cf. circulaire 33.17)

### **Les annulations :**

Les CGV du professionnel s'appliquent dans ses relations contractuelles et notamment ce qu'il a prévu en matière d'annulation, et la qualification des sommes versées par le co-contractant.

- S'il s'agit d'arrhes, si le client annule, il perd les arrhes.
- S'il s'agit d'un acompte, si le client annule, il doit verser la totalité de la prestation.

Pour rappel, si rien n'est précisé dans les CGV, il s'agit d'arrhes et le client pourra annuler mais les perdra.

Pour les cas où c'est le professionnel qui annule la prestation, il doit où proposer un report ou un avoir, ou rembourser le client en totalité.

### **Les « cas de force majeure » :**

L'article 1218 du Code Civil prévoit qu'il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur (ici le professionnel), qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur (ici la prestation d'hébergement).

## B. Application au cas actuel de COVID-19 :

La jurisprudence a précédemment reconnu qu'une épidémie peut être considérée comme un cas de force majeure.

Par ailleurs, considérant les derniers arrêtés publiés prévoyant les délais de confinement, ainsi que la fermeture des hébergements touristiques (les hôtels pouvant néanmoins rester ouverts – [arrêté du 15/03/20](#)), la force majeure pourra être invoquée par les clients ce qui imposera aux professionnels de rembourser les arrhes et acomptes. En revanche, le client ne pourra pas demander de dommages et intérêts.

- ➔ Dans le contexte actuel, les groupes hôteliers adoptent des conditions flexibles à leurs clients et apportent des modifications à leurs propres politiques de réservation. Aussi vous pouvez également anticiper les demandes de remboursement de vos clients en leur proposant un report du séjour et faire un avoir pour les prestations réservées jusqu'au 15/04/20.

Concernant les séjours prévus après la période de confinement, si le client décide d'annuler son séjour alors que les périodes réglementaires de confinement et de fermeture des établissements sont passées, les CGV classiques s'appliquent.

**COVID-19**  
**Synthèse conditions d'annulation**  
**20 mars 2020**

Cependant, ici aussi vous pouvez agir différemment de vos conditions habituelles et leur proposer un report du séjour.

Si vous ne disposez pas de CGV, vous pouvez raisonner semble-t-il de la même manière. A savoir :

- Négocier le report des réservations intervenant pendant la période de confinement et si ce n'est réellement pas possible pour le client lui rembourser les sommes versées
- Si le client souhaite annuler une réservation en-dehors de la période de confinement, négocier également avec lui le report de sa réservation. S'il ne le souhaite pas, il ne peut prétendre à un remboursement de la part du professionnel mais celui-ci peut lui conseiller de se rapprocher de son assureur afin de voir s'il peut être remboursé.

**Des informations complémentaires pourront intervenir en fonction de l'avancée des prises de décisions du Gouvernement. La Loi organique déclarant l'état d'urgence sanitaire devrait être promulguée dans les jours à venir et permettra au Gouvernement de légiférer plus rapidement sur toutes les questions en lien avec la situation actuelle. Les mesures prises concernant les activités des professionnels du tourisme seront relayées au maximum et les équipes de Vendée Expansion seront à votre disposition pour analyser les situations et aider à répondre au mieux aux questions que se posent les professionnels.**

*Document réalisé avec la participation de l'UMIH et Accueillir Magazine.*