

Annulations ou reports de séjours :

Quelle attitude adopter et à quel texte se référer ?



Pour ceux d'entre vous qui pratiquent la location de vacances, en période de confinement, partir en vacances, se rendre dans sa résidence secondaire ou une résidence de location ne font pas partie des déplacements autorisés.

Vos locataires se trouvent donc en droit d'invoquer le « cas de force majeure » pour demander l'annulation de leur séjour, si celui-ci devait se dérouler pendant la période de confinement. Vous trouverez [ici](#) un article de la presse spécialisée qui résume assez bien la situation.

Si la négociation amiable reste la priorité, elle peut se heurter à des situations financières délicates pour vos clients dont les revenus sont peut-être altérés par la situation de crise. Vous pouvez vous référer à [l'ordonnance du n°2020-315 du 25 mars 2020](#) applicable à tous les prestataires, personnes morales et physiques, donc aux meublés et chambres d'hôtes aussi.

En pratique, la marche à suivre pour mettre en œuvre cette ordonnance du 25 mars :

1/ le client ou le prestataire annule le séjour ou la prestation (entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020).

2/ dans les 30 jours suivant l'annulation, le prestataire envoie par mail avec PDF ou par courrier, un avoir du montant total encaissé, au centime près (frais de dossier inclus), valable 18 mois.

3/ dans les 3 mois suivant l'émission de l'avoir, mais de préférence avec l'avoir, le prestataire envoie une proposition identique ou équivalente au même prix que le contrat initial.

4/ si le client formule une autre demande, le prestataire pourra réajuster son prix.

5/ si le client demande le remboursement et n'utilise pas l'avoir dans les 18 mois, le prestataire doit le rembourser.

Le report doit être établi au prix identique, même pour une autre saison. Si le séjour devait avoir lieu en avril 2020, le prestataire doit établir la proposition sur une période équivalente en termes de prix. Si la proposition ne convient pas au client et qu'il demande une autre date, alors le prestataire peut modifier et ajuster le prix de la prestation.

Si le client est décédé, la prestation doit être remboursée au conjoint ou enfant qui en fait la demande.

Le client ne peut pas exiger un remboursement en numéraire.