

Questa ordinanza, discussa in seno al Consiglio dei ministri il 25 marzo, interesserà tutti i professionisti del viaggio e i viaggiatori.

L'ordine pubblicato oggi fornisce informazioni specifiche sulle risorse che devono essere emesse dai professionisti del viaggio. Questi "coupon", come designato dal Primo Ministro Edouard Philippe, saranno emessi in seguito alla cancellazione di soggiorni o altri servizi (esclusi i voli), a causa della crisi sanitaria legata a Covid-19.

Ecco il formato PDF dell'ordine (clicca qui), così come la sua versione di testo in basso con i punti più importanti evidenziati.

Ordine relativo alle condizioni finanziarie per la risoluzione di determinati contratti di viaggio e soggiorno turistico in caso di circostanze eccezionali e inevitabili o di forza maggiore  
NOR: ECOC2008134R / Blue-1

RELAZIONE AL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Signor Presidente della Repubblica,

Questo ordine è stato adottato in applicazione dell'articolo 11 della legge n. 2020-290 del 23 marzo 2020 sull'urgenza di affrontare l'epidemia di covid-19.

L'articolo 11 di questa legge autorizza il Governo, alle condizioni previste dall'articolo 38 della Costituzione, a prendere con le ordinanze, entro tre mesi dalla pubblicazione della presente legge, qualsiasi misura per prendere di fronte alle conseguenze economiche, finanziarie e sociali della diffusione di covid-19 e in particolare alla prevenzione e alla limitazione della cessazione dell'attività delle persone fisiche e giuridiche che svolgono un'attività economica e delle associazioni, nonché al suo impatto sull'occupazione.

In tale contesto, la misura prevista dalla legge autorizza a modificare: "nel rispetto dei diritti reciproci, gli obblighi delle persone giuridiche di diritto privato che esercitano un'attività economica nei confronti dei loro clienti e fornitori, nonché per quanto riguarda i loro collaboratori associati, in particolare in termini di termini di pagamento e penalità e la natura del corrispettivo, in particolare per quanto riguarda i contratti per la vendita di viaggi e soggiorni di cui all'articolo II 211, II e III, e 211 -14 del codice del turismo in vigore a decorrere dal 1o marzo 2020 e i servizi relativi ai soggiorni di minori di natura educativa organizzati nell'ambito dell'articolo L. 227-4 del codice di azione sociale e delle famiglie; " .

Nel contesto eccezionale della diffusione di covid-19, molti stati, tra cui la Francia, hanno adottato misure di viaggio restrittive, che portano molti viaggiatori a richiedere cancellazioni e rimborsi delle agenzie di viaggio. Inoltre, alcuni servizi vengono annullati su decisione del fornitore. In concomitanza, questi operatori subiscono un drastico calo nell'assunzione dell'ordine. Di conseguenza, grava su questi operatori con un forte rischio di tensione sul flusso di cassa e successivamente di insolvenza. Attualmente, oltre 7.100 operatori di viaggio e soggiorno registrati in Francia, che, a fronte di un volume di cancellazioni di scala senza precedenti e di assunzione dell'ordine quasi zero, sono in grande difficoltà. Questa osservazione va anche oltre il mercato francese, dal momento che molti Stati membri dell'Unione Europea segnalano le stesse preoccupazioni alla Commissione Europea. A tal fine, in considerazione

dell'entità del rischio economico a livello europeo, il 19 marzo la Commissione europea ha pubblicato linee guida che aprono la possibilità che al cliente possa essere offerto un credito.

PAGINA 2/8 Simili difficoltà sono state identificate per quanto riguarda i servizi di viaggio che i professionisti stessi producono, nonché per soggiorni di minori di natura educativa organizzati nell'ambito dell'articolo L. 227-4 del Codice francese. azione e famiglie.

Questo ordine modifica gli obblighi dei professionisti per consentire loro di offrire ai propri clienti, per un periodo strettamente determinato e limitato nel tempo, un rimborso sotto forma di una proposta per lo stesso servizio o equivalente, o attraverso un avere validità per un lungo periodo, di diciotto mesi, al fine di bilanciare il sostegno alle aziende del settore in questo periodo di crisi con il rispetto dei diritti dei consumatori. Questo metodo di rimborso consente di risparmiare denaro per gli operatori. I termini di questo sistema sono stati definiti dopo discussioni con i servizi della Commissione europea, le principali organizzazioni professionali e le associazioni dei consumatori. L'articolo 1 specifica in I il campo di applicazione. Questi nuovi termini si applicheranno alle risoluzioni del contratto notificate dal cliente o dal professionista o dall'associazione dopo il 1 ° marzo e prima del 15 settembre 2020 incluso.

Questo stesso articolo identifica i contratti in questione:

1 ° Contratti per la vendita di viaggi e soggiorni, la cui risoluzione è attualmente regolata dall'articolo L. 211-14 del codice del turismo, recepito dalla direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai pacchetti turistici e alle relative prestazioni di viaggio;

2 ° Contratti relativi ai servizi di viaggio definiti rispettivamente ai punti 2, 3 ° e 4 ° I dell'articolo L. 211-2 del codice del turismo, venduti da professionisti che li producono da soli. Questi includono, ad esempio:

- alloggio;
- noleggio auto;
- qualsiasi altro servizio turistico che non sia parte integrante di un servizio turistico.

La vendita di biglietti altrimenti regolati dal diritto internazionale e dalla legislazione dell'Unione europea sui diritti dei passeggeri è esclusa dal suo campo di applicazione.

3 ° I contratti relativi ai servizi di cui al 2 ° sopra venduti da associazioni, in particolare quelli che organizzano sul territorio nazionale ricevimenti collettivi di minori con carattere educativo di cui al 1 ° articolo L. 227-4 del codice di azione sociale e delle famiglie che producono questi servizi stessi.

PAGINA 3/8 L'II stabilisce il principio secondo il quale, in deroga alle disposizioni in vigore, il professionista o l'associazione può offrire, invece del rimborso di tutti i pagamenti effettuati, una nota di accredito. Per quanto riguarda i contratti di vendita di viaggi e soggiorni, si rinuncia in tal modo al diritto al rimborso specifico previsto dall'articolo L. 211-14 del codice del turismo. Per quanto riguarda i contratti di viaggio di servizio prodotti da professionisti o associazioni

stesse, si tratta di una deroga al diritto al rimborso derivante dalle disposizioni combinate degli articoli 1218 e 1229 del codice civile. Le disposizioni di cui all'articolo III dell'articolo 1 dell'ordinanza prevedono che l'importo del credito è pari a quello di tutti i pagamenti effettuati in virtù del contratto risolto. Quando viene offerto questo credito, il cliente non può richiedere il rimborso di questi pagamenti durante il periodo di validità del credito (che è di diciotto mesi, vedi sotto).

Esse prevedono inoltre che il professionista o l'associazione, proponendo un credito al cliente, lo informi su un supporto durevole (posta o e-mail) al più tardi trenta giorni dopo la risoluzione del contratto o, se il contratto è stato risolto prima della data di entrata in vigore della presente ordinanza, al più tardi trenta giorni dopo tale data di entrata in vigore. Questa informazione specifica l'ammontare del credito, nonché le condizioni di tempo e durata di validità.

Queste disposizioni specificano che l'articolo L. 211-18 del codice turistico relativo alla garanzia è applicabile al credito e al servizio offerto a seguito della risoluzione di un contratto per la vendita di viaggi e soggiorni.

Il IV richiede che il professionista o l'associazione offrano un nuovo servizio in modo che il loro cliente possa utilizzare il credito.

Questo servizio è oggetto di un contratto che soddisfa condizioni rigorosamente definite:

- 1 ° Il servizio è identico o equivalente al servizio previsto dal contratto risolto;
- 2 ° Il suo prezzo non è superiore a quello del servizio previsto dal presente contratto annullato;
- 3 ° Non comporta alcun aumento di aliquota diversa da quelle previste, ove applicabile, dal contratto risolto.

La proposta è presentata al più tardi entro tre mesi dalla notifica della risoluzione e rimane valida per diciotto mesi (V).

Il VI specifica che, quando il prezzo del nuovo servizio offerto differisce dal servizio previsto dal contratto risolto, il prezzo da pagare per questo nuovo servizio tiene conto del credito. Concretamente, questo si traduce in:

in caso di un servizio di qualità e prezzo superiore: pagamento da parte del cliente di una somma aggiuntiva;

nel caso di un servizio diverso di un importo inferiore all'importo del credito: la conservazione del saldo di questo credito, rimanendo utilizzabile secondo i termini previsti dall'ordine, fino alla fine del periodo di validità del credito ( natura fragile di averlo).

PAGINA 4/8 Non riuscendo a concludere il contratto relativo al nuovo servizio (per il quale il cliente ha un credito) prima della fine del periodo di validità di diciotto mesi, il professionista o l'associazione procede, in applicazione dell'articolo VII, al rimborso a cui è vincolato, vale a dire della totalità dei pagamenti effettuati nell'ambito del contratto annullato o, se del caso, del saldo del credito residuo .

Questo è l'argomento di questa ordinanza che abbiamo l'onore di sottoporre alla tua approvazione.

Voglia gradire, signore, la certezza del nostro profondo rispetto.