



Guide des annulations liées au Covid-19

»

Les annulations sont déjà un problème ennuyeux dans des circonstances normales, et dans le contexte du Covid-19, la situation est bien sûr particulièrement difficile. Nous vous donnons ici donc quelques conseils pour d'éventuelles actions concrètes et vous expliquons la situation juridique.

1. Que pouvez-vous faire en cas d'annulation de courses et de cours du 16 mars au 19 avril 2020 ?

- Demandez quels clients ont une assurance pour annulation de voyage et leur demander s'ils accepteraient de soumettre la facture des prestations annulées à leur compagnie d'assurance.
- Envoyez aux clients avec assurance annulation de voyage une facture pour la prestation annulée. En fonction de la compagnie d'assurance et de la situation spécifique, la compagnie d'assurance peut ou ne pas payer. Cela vaut la peine d'essayer dans tous les cas !
- Avec les clients sans assurance annulation de voyage et avec les clients dont l'assurance ne paie pas, il faut trouver une solution appropriée par le dialogue.

Vous pouvez choisir la solution prescrite par la loi (voir 2 et 3 ci-dessous) ou vous pouvez chercher une solution de compromis qui vous convienne à vous et à vos clients.

2. L'annulation des contrats du 16 mars au 19 avril 2020

La relation contractuelle entre vous et vos clients est un simple contrat si vous ne proposez vos services qu'en tant que guide de montagne (GM), accompagnateur-trice en montagne (AM) ou professeur-e d'escalade (PE) et si les clients réservent ou paient leur voyage, leur hébergement et leur nourriture directement auprès des prestataires respectifs. La situation juridique concernant l'annulation de votre affectation GM/AM/PE est la suivante :

Pour les contrats pour lesquels aucune CGA ne s'appliquent pas :

- Pour les courses et les cours annulés, vous n'avez droit à aucune rémunération.
- Vous devrez rembourser les arrhes déjà versées par les clients.
- Les clients sont responsables de tous les frais d'annulation pour le voyage, l'hébergement, la nourriture, etc. Si vous avez réservé un voyage et un hébergement pour vos clients (dans le sens d'une facilitation organisationnelle sans être inclus dans un prix tout compris), les clients doivent supporter les frais que vous encourez en raison de l'annulation.

Pour les contrats pour lesquels les CGA de l'ASGM s'appliquent :

- Pour les courses et cours annulés, vous avez droit à une "indemnité journalière subsidiaire" de CHF 450.00 par jour annulé. Pour les jours d'arrivée et de départ, vous avez droit à CHF 450.00 par jour si le voyage aller a commencé avant 13 heures ou si le voyage de retour a

1 / 3





commencé après 12 heures. Sinon le montant est de CHF 225.00 par jour de voyage (art. 12.2 en relation avec les art. 10 et 11 des CGA de l'ASGM).

- Les clients doivent prendre en charge les frais d'annulation pour le voyage, le logement, la nourriture, etc. Si vous avez réservé un voyage et un hébergement pour vos clients (dans le sens d'une facilitation organisationnelle sans être inclus dans un prix forfaitaire), les clients doivent supporter les frais que vous avez encourus en raison de leur annulation.

Pour les contrats pour lesquels **vos propres CGA** s'appliquent :

- Pour les courses et les cours annulés, vous avez droit à un dédommagement seulement si vos CGA stipulent que les clients doivent payer tout ou partie des frais engagés si la course ou le cours doit être annulé "pour une raison indépendante de votre volonté et de vos risques", "pour cause de force majeure" ou autre.
- Les clients sont responsables de tous les frais d'annulation pour le voyage, le logement, la nourriture, etc. Si vous avez réservé un voyage et un hébergement pour vos clients (dans le sens d'une facilitation organisationnelle sans être inclus dans un prix forfaitaire), les clients doivent supporter les frais que vous encourez en raison de leur annulation.

Attention : vos CGA ou celles de l'ASGM ne sont valables que si cela a été convenu avec vos clients (il est bien sûr préférable d'en faire explicitement mention dans l'annonce du cours et sur l'inscription, mais une référence sur le site web devrait également suffire).

Contexte juridique : La 2^{ème} ordonnance du Covid-19 vous interdit de travailler en tant que GM, AM ou PE pendant la période du 16 mars au 19 avril 2020, ce qui signifie que votre prestation en tant qu'entrepreneur pendant cette période est "impossible" au sens de l'article 119 du Code des Obligations CO. Cela signifie qu'en principe, toutes les obligations contractuelles sont annulées (art. 119 al. 1 CO), à moins que les CGA ne contiennent une disposition différente (art. 119 al. 3 CO).

Situation exceptionnelle - solutions accommodantes : Nous tenons à vous rappeler une fois de plus que vous n'êtes pas tenus de vous conformer à la solution prescrite par le Code des Obligations et des CGA. Vous avez aussi la possibilité de demander à vos clients de vous dédommager à bien plaisir (paiement volontaire d'une partie du prix, acceptation d'une course de remplacement avec renonciation au remboursement de l'acompte, etc.) Bien entendu, vous pouvez également aller dans le sens de vos clients et renoncer à tout ou partie de vos honoraires (crédit pour une course de remplacement, dispense d'une partie des frais, etc.)

3. L'annulation des voyages à forfait du 16 mars au 19 avril 2020

Vous tombez sous le coup de la loi sur les voyages à forfait si vous proposez vos services en tant que GM, AM ou PE en même temps que d'autres services (tels que les voyages, l'hébergement) pour un prix total et si au moins une nuitée est incluse. La loi sur les voyages



à forfait est une loi de protection des consommateurs qui place les intérêts des clients avant ceux des fournisseurs en matière d'annulation. La situation juridique concernant l'annulation de votre "voyage à forfait en montagne" est la suivante :

- **Les clients n'ont rien à payer.** S'ils ont déjà versé une caution, ils ont droit au "remboursement le plus rapide possible".
- **Les clients n'ont pas droit à une compensation** (par exemple pour les nouveaux crampons qui ont été achetés en vain, l'abonnement pour l'entraînement au fitness, etc.), car l'annulation est due à la crise du Covid 19 et donc à un cas de force majeure.

Contexte juridique : La 2^{ème} ordonnance du Covid-19 interdit l'activité en tant que GM, AM ou PE pour la période du 16 mars au 19 avril 2020, avec pour conséquence que vous devez annuler votre voyage à forfait en montagne en raison d'une "circonstance indépendante de la volonté du consommateur" au sens de l'Art. 11(1) de la Loi sur les voyages à forfait. L'Art. 10 al. 3 lit. c et l'Art. 11 al. 2 lit. b de la Loi sur les voyages à forfait s'appliquent.

4. Les cabanes et les hôtels

Avec les cabanes du CAS, il ne devrait y avoir aucun problème d'annulation. Les cabanes devraient être ouvertes conformément 2^{ème} ordonnance du Covid-19, mais la plupart d'entre elles sont maintenant fermées sur recommandation du CAS. Dans ce contexte, les cabanes doivent traiter toutes les réservations sans frais d'annulation.

Les hôtels en Suisse sont autorisés à être ouverts conformément à la 2^{ème} ordonnance du Covid-19 2. S'ils continuent à fonctionner pendant la période du 16 mars au 19 avril 2020, les conditions d'annulation de l'hôtel s'appliquent en cas d'annulation de votre part. Si l'hôtel est fermé (parce qu'il n'y a plus assez de clients), l'hôtel peut ne pas vous facturer de frais d'annulation. Pour les hôtels à l'étranger, la situation juridique peut être comparable.

Sources :

CO/ <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19110009/index.html>

Loi sur les voyages à forfait/ <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19930203/index.html>

CGA ASGM/ <https://sbv-asgm.ch/fr/tarifs-et-cgv/#toggle-id-4>

Pour information :

Les prêts relais (à 0% d'intérêt et sans frais) sont désormais disponibles sur <https://covid19.easygov.swiss/fr/>

