

Avis au consommateur : Le coupon-loisirs en cas d'annulation

Toutes les entreprises de loisirs aux Pays-Bas, affiliées à l'organisation sectorielle HISWA-RECRON, ont, en raison de la situation exceptionnelle et imprévue résultant de la propagation du coronavirus (virus Covid-19) au 13 mars 2020, ajusté les conditions d'annulation applicables à leurs contrats dans le cas où l'entreprise de loisirs ne peut pas (correctement) remplir sa part dans l'exécution du contrat passé avec le consommateur. Dans cette situation exceptionnelle et imprévue, le caractère raisonnable et équitable, qui joue un rôle important dans l'exécution des marchés, exige des solutions appropriées et raisonnables aux problèmes rencontrés par les entreprises. Dans ce contexte, des mesures ont été prises par toutes les entreprises du secteur des loisirs, y compris en ce qui concerne les annulations.

Le secteur des loisirs a mis au point un coupon-loisirs pour toutes les annulations depuis le 13 mars 2020, qui sont soumises aux conditions suivantes, et en tout cas pour les cas où l'exécution des engagements pris par l'entreprise et/ou le consommateur n'est pas (ou plus) possible, qui représente une valeur pouvant être utilisée pour réserver un nouveau séjour auprès de l'entreprise de loisirs où l'annulation a eu lieu.

Ce règlement a été élaboré avec le plus grand soin et soumis à l'Autorité néerlandaise des consommateurs et des marchés (ACM) et au ministère des Affaires économiques et du Climat.

Conditions

Les conditions suivantes sont applicables :

1. Le coupon-loisirs est délivré en cas d'annulation de contrats liée à l'impossibilité d'honorer un contrat dans le cadre de la survenance de circonstances inévitables et exceptionnelles dues au coronavirus et s'applique à compter du 13 mars 2020 pour les annulations effectuées ou à effectuer jusqu'au 1er juillet 2020 dans les entreprises de loisirs affiliées à l'association professionnelle HISWA-RECRON.
2. Une entreprise de loisirs peut choisir d'appliquer également ce système de coupons-loisirs aux annulations effectuées par le consommateur en raison de la crise du coronavirus, si l'entreprise de loisirs est en mesure de respecter ses engagements malgré les mesures prises par le gouvernement ou après que ces mesures aient été levées. L'entreprise n'y est toutefois pas obligée.
3. Le coupon-loisirs a une validité de 12 mois après la date d'arrivée d'origine de votre séjour. Cela signifie que le consommateur doit avoir réservé le logement de remplacement dans les 12 mois suivant la date d'arrivée initiale. Ce remplacement doit avoir lieu au plus tard le 30 septembre 2021, sous réserve de disponibilité d'un logement.
4. Le coupon-loisirs ne peut être échangé qu'auprès de l'entreprise de loisirs auprès de laquelle le consommateur a réservé son séjour. Dans le cas d'une entreprise de loisirs comportant plusieurs établissements, un autre établissement de cette entreprise peut également être choisi, en consultation et avec le consentement de l'entreprise.
5. La valeur du coupon-loisirs est égale au montant déjà payé par le consommateur et reçu par l'entreprise, y compris les frais de réservation et d'administration payés, et ne donne pas droit au consommateur à la même prestation ou à une prestation similaire à celle de la réservation initiale.
6. Si les frais liés au nouveau contrat ou à la nouvelle réservation sont supérieurs à la valeur du coupon-loisirs, le consommateur est tenu de payer la différence. Les conditions de paiement habituelles de l'entreprise de loisirs sont applicables. Si les coûts du nouveau contrat sont

inférieurs à la valeur du coupon-loisirs, un nouveau coupon-loisirs sera émis par l'entreprise de loisirs pour la différence (ou une réduction sur le coupon-loisirs déjà émis), auquel cas les conditions de ce système de coupons-loisirs s'appliquent également. Si le coupon-loisirs, ou le dernier coupon-loisirs mentionné, contient encore une valeur après l'expiration de la période de validité de l'article 3 (12 mois), cette valeur sera transférée sur le compte bancaire de l'entreprise de loisirs qui a émis le coupon-loisirs, à l'initiative de l'entreprise de loisirs et sur instruction du consommateur, dans un délai d'un mois après l'expiration de la période de validité du coupon.

7. Le coupon-loisirs ne s'applique pas aux séjours basés sur des emplacements fixes ou saisonniers.
8. Le coupon-loisirs indique clairement la date d'émission, la période de validité, le nom de l'entreprise de loisirs concernée, le numéro de réservation, le nom du consommateur et un code à numéro unique. Le coupon-récréation n'est pas transférable à un tiers, n'est pas échangeable contre des espèces et n'est pas accepté comme moyen de paiement pendant le séjour dans l'entreprise de loisirs.
9. Ce régime peut être modifié si l'HISWA-RECRON le juge nécessaire et/ou si le gouvernement autorise la poursuite de ses mesures au-delà du 1er juillet 2020.

Ce régime de coupons est exclusivement réservé aux membres de HISWA-RECRON. HISWA-RECRON décline toute responsabilité quant à l'utilisation du régime par les membres de HISWA-RECRON et aux conditions appliquées par ces membres. En cas de litige entre un membre de HISWA-RECRON et un consommateur concernant l'annulation visée dans ce régime, le régime de garantie de conformité, tel qu'inclus dans (toutes) les conditions de HISWA-RECRON, ne s'applique pas expressément.