



# FAQ SEV COVID-19

14 mai 2020



## **Professionnels du Tourisme et des Loisirs**

En raison de la crise sanitaire, le marché public Seniors en Vacances 2019-2020 peut-il être prorogé d'une année ?

Avant le 15 septembre 2020 inclus, un porteur de projet ou un senior souhaite procéder à l'annulation ou au report de son séjour sur l'année en cours.

Avant le 15 septembre 2020 inclus, un porteur de projet ou un senior demande à reporter son séjour en 2021.

Comment l'avoir d'une durée de validité de 18 mois peut-il être utilisé dans le cadre du programme Seniors en Vacances?

Votre équipement touristique n'est pas retenu dans le cadre du prochain marché SEV.

Le Professionnel du Tourisme et des Loisirs souhaite reporter son séjour pendant les dates d'exclusion telles que fixées dans la Convention ANCV/Porteurs de projets 2020 et les pièces du marché public SEV (en juillet ou en août).

Quels sont les tarifs pour les séjours 2020 reportés en 2021?

Que faire des listes d'inscrits sur l'extranet SEV Web?

## **Porteurs de projets**

Avant le 15 septembre inclus, vous prenez la décision d'annuler ou de reporter votre séjour prévu d'ici la fin d'année 2020.

Avant le 15 septembre 2020 inclus, vous prenez la décision de procéder au report de votre séjour en 2021.

Quand la liste des professionnels du Tourisme et des Loisirs retenus dans le cadre du prochain marché public Seniors en Vacances sera-t-elle connue?

Comment utiliser l'avoir d'une durée de validité de 18 mois dans le cadre du programme Seniors en Vacances?

Vous souhaitez reporter votre séjour pendant les dates d'exclusion telles que fixées dans la Convention ANCV/Porteurs de projets 2020 (en juillet ou en août).

Quels sont les tarifs pour les séjours 2020 reportés en 2021?

Que faire des listes d'inscrits sur l'extranet SEV Web?

## **Seniors**

Avant le 15 septembre 2020 inclus, vous prenez la décision d'annuler ou de reporter votre séjour prévu d'ici la fin d'année 2020.

Avant le 15 septembre 2020 inclus, vous prenez la décision de procéder au report de votre séjour sur 2021.

Comment l'avoir de 18 mois peut être utilisé dans le cadre du programme Seniors en Vacances?

Vous souhaitez reporter votre séjour pendant l'été 2020.

Quels sont les tarifs pour les séjours 2020 reportés en 2021?

Quand le catalogue des destinations 2021 sera-t-il disponible?

Cette Foire aux Questions vise à expliquer l'application, dans le cadre du programme Seniors en Vacances de l'ANCV, de l'Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.

Cette Ordonnance est soumise à évolution en fonction de l'état sanitaire du pays et de l'épidémie du coronavirus.

En conséquence cette Foire aux Questions sera amenée à évoluer.

Nous vous invitons également à consulter ces deux sites internet:

<https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A13965>

Et

[https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/nouvelles-regles-de-remboursement-dans-le-secteur-du-tourisme-voir-la-faq?xtor=ES-39-%5bBIP\\_COVID-19\\_20200415%5d-20200415-%5bhttps://www.economie.gouv.fr/dgccrf/nouvelles-regles-de-remboursement-dans-le-secteur-du-tourisme-voir-la-faq](https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/nouvelles-regles-de-remboursement-dans-le-secteur-du-tourisme-voir-la-faq?xtor=ES-39-%5bBIP_COVID-19_20200415%5d-20200415-%5bhttps://www.economie.gouv.fr/dgccrf/nouvelles-regles-de-remboursement-dans-le-secteur-du-tourisme-voir-la-faq)

## **En raison de la crise sanitaire, le marché public Seniors en Vacances 2019-2020 peut-il être prorogé d'une année ?**

*Conformément aux conditions d'exécution du contrat, le marché Seniors En Vacances 2019-2020 prend fin le 31 décembre 2020. L'ANCV prépare actuellement un appel d'offres visant à sélectionner les équipements qui pourront accueillir à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021 des séjours dans le cadre du programme SEV. Les séjours en 2021 qui pourront bénéficier de l'aide de l'ANCV dans le cadre du programme SEV seront ceux qui seront réservés par les porteurs de projets disposant d'une convention 2021 auprès des équipements qui seront sélectionnés dans le prochain appel d'offres en cours de préparation.*

## **Avant le 15 septembre 2020 inclus, un porteur de projet ou un senior souhaite procéder à l'annulation ou au report de son séjour sur l'année en cours.**

*L'ordonnance prévoit que dans un délai de 3 mois après la résolution du contrat, l'opérateur doit proposer à son client : le report du séjour ou un avoir valable pendant 18 mois. Si l'avoir n'est pas utilisé avant la fin de ce délai, le client sera remboursé de l'intégralité des acomptes effectués ou, le cas échéant, du solde de l'avoir restant. Le professionnel doit informer son client par courrier ou courriel au plus tard 30 jours après l'annulation du contrat. Il doit préciser le montant de l'avoir ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.*

## **Avant le 15 septembre 2020 inclus, un porteur de projet ou un senior demande à reporter son séjour en 2021.**

*Les séjours reportés en 2021 pourront s'effectuer dans le cadre du prochain marché SEV en cours de préparation sous réserve que votre équipement soit retenu, que le porteur de projet sollicite le renouvellement de sa convention en 2021, que le senior soit inscrit au programme SEV en 2021 et que l'éligibilité à l'aide de l'ANCV en 2021 d'un bénéficiaire ait été contrôlée.*

## **Comment l'avoir d'une durée de validité de 18 mois peut-il être utilisé dans le cadre du programme Seniors en Vacances?**

*Pour les avoirs utilisés dans le cadre de séjours réalisés jusqu'au 31 décembre 2020 les conditions prévues dans le marché SEV 2019-2020 s'appliqueront. Pour les avoirs utilisés dans le cadre de séjours réalisés au-delà du 31 décembre 2020 les conditions du prochain marché SEV en cours de préparation s'appliqueront sous réserve que l'équipement touristique soit sélectionné et que le porteur de projet sollicite le renouvellement de sa convention en 2021, ou que le senior soit inscrit au programme SEV en 2021 et que l'éligibilité à l'aide de l'ANCV en 2021 d'un bénéficiaire ait été contrôlée.*

## **Votre équipement touristique n'est pas retenu dans le cadre du prochain marché SEV:**

*Vous pouvez proposer un report en 2021 du séjour mais le porteur de projet ou le senior ne gardera que le bénéfice de leur avoir, les aides financières de l'ANCV ne peuvent être versées aux seniors éligibles à l'aide à l'issue de l'exécution du précédent marché. Les équipements touristiques non retenus dans le prochain marché SEV ne pourront pas accueillir des séjours dans le cadre du programmes SEV de l'ANCV.*

## **Le Professionnel du Tourisme et des Loisirs souhaite reporter son séjour pendant les dates d'exclusion telles que fixées dans la Convention ANCV/Porteurs de projets 2020 et les pièces du marché public SEV (en juillet ou en août).**

*Les conditions du marché SEV 2019-2020 prévoient l'exécution des prestations toute l'année à l'exception de la période du 11/07/2020 au 21/08/2020.*

## **Quels sont les tarifs pour les séjours 2020 reportés en 2021?**

Aux termes de l'Ordonnance du 25 mars 2020 (I.IV), le séjour proposé à la suite de l'annulation du séjour initial par le Professionnel du Tourisme et des Loisirs doit être identique ou équivalent au séjour initial, son prix ne doit pas être supérieur à celui du séjour initial, il ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celle prévue, le cas échéant, par le contrat résolu .

## **Que faire des séjours GIR ou Groupe enregistrés sur l'extranet SEV Web quand ils ont été annulés ou reportés?**

*Lorsque tous les seniors inscrits ont été supprimés, le(s) séjour(s) doivent être supprimés sur l'extranet SEV Web.*

# FAQ Porteur de projet



**Avant le 15 septembre, vous prenez la décision d'annuler ou de reporter votre séjour prévu d'ici la fin d'année 2020.**

*L'ordonnance prévoit que dans un délai de 3 mois après la résolution du contrat, l'opérateur doit proposer à son client : le report du séjour ou un avoir valable pendant 18 mois. Si l'avoir n'est pas utilisé avant la fin de ce délai, le client sera remboursé de l'intégralité des acomptes versés ou, le cas échéant, du solde de l'avoir restant. Le professionnel doit informer son client par courrier ou courriel au plus tard 30 jours après l'annulation du contrat. Il doit préciser le montant de l'avoir ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.*

**Avant le 15 septembre 2020, vous prenez la décision de procéder au report de votre séjour sur 2021.**

*Les séjours reportés sur 2021 pourront s'effectuer dans le cadre du programme SEV à condition que l'équipement touristique soit sélectionné à l'issue de l'appel d'offre en cours de préparation et que vous signez la Convention ANCV-Porteur de Projet 2021 le porteur de projet sollicite le renouvellement de sa convention en 2021 et que l'éligibilité des seniors au programme SEV ait été contrôlée en 2021.*

**Quand la liste des professionnels du Tourisme et des Loisirs retenus dans le cadre du prochain marché public Seniors en Vacances sera-t-elle connue?**

La liste des équipements touristiques retenus lors du prochain marché public SEV devrait être disponible courant novembre.

**Comment utiliser l'avoir d'une durée de validité de 18 mois dans le cadre du programme Seniors en Vacances?**

*Cet avoir du montant de votre acompte peut être utilisé dans le cadre de séjours réalisés jusqu'au 31 décembre 2020, les conditions prévues dans le marché SEV 2019-2020 et les conventions « porteurs de projet 2020 » s'appliqueront. Si vous souhaitez l'utiliser en 2021, les conditions du prochain marché SEV, en cours de préparation, s'appliqueront, sous réserve que l'équipement soit sélectionné dans ce cadre, que vous signez la convention ANCV/Porteur de Projet 2021 et que l'éligibilité des seniors au programme SEV ait été contrôlée en 2021.*

**Vous souhaitez reporter votre séjour pendant les dates d'exclusion telles que fixées dans la Convention ANCV/Porteurs de projets 2020 (en juillet ou en août).**

*Les conditions du marché SEV 2019-2020 prévoient l'exécution des prestations toute l'année à l'exception de la période du 11 juillet au 21 août 2020.*

**Quels sont les tarifs pour les séjours 2020 reportés en 2021?**

Aux termes de l'Ordonnance du 25 mars 2020 (I.IV), le séjour proposé à la suite de l'annulation du séjour initial par le Professionnel du Tourisme et des Loisirs doit être identique ou équivalent au séjour initial, son prix ne doit pas être supérieur à celui du séjour initial, il ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celle prévue, le cas échéant, par le contrat résolu .

**Que faire des listes d'inscrits sur l'extranet SEV Web?**

*Les listes de seniors inscrits pour des séjours 2020 annulés ou reportés sont à supprimer sur l'extranet SEV Web. La liste des seniors sera à inscrire de nouveau sur l'extranet SEV Web en cas de nouveau séjour.*

**Avant le 15 septembre, vous prenez la décision d'annuler ou de reporter votre séjour prévu d'ici la fin d'année 2020.**

*L'ordonnance prévoit que dans un délai de 3 mois après la résolution du contrat, l'opérateur doit proposer à son client : le report du séjour ou un avoir valable pendant 18 mois. Si l'avoir n'est pas utilisé avant la fin de ce délai, le client sera remboursé de l'intégralité des acomptes versés ou, le cas échéant, du solde de l'avoir restant. Le professionnel doit informer son client par courrier ou courriel au plus tard 30 jours après l'annulation du contrat. Il doit préciser le montant de l'avoir ainsi que les conditions de délai et de durée de validité.*

**Avant le 15 septembre 2020, vous prenez la décision de procéder au report de votre séjour sur 2021.**

*Les équipements touristiques du programme SEV sont sélectionnés dans le cadre d'un appel d'offre actuellement en vigueur jusqu'au 31 décembre 2020. Les séjours reportés sur 2021 pourront s'effectuer dans le cadre d'un nouveau marché, actuellement en cours de préparation, à condition que l'équipement soit sélectionné à l'issue de l'appel d'offre, que vous soyez inscrits au programme SEV 2021 et que votre éligibilité à l'aide de l'ANCV en 2021 ait été contrôlée.*

**Comment l'avoir d'une durée de validité de 18 mois peut être utilisé dans le cadre du programme Seniors en Vacances?**

*Pour les avoirs utilisés dans le cadre de séjours réalisés jusqu'au 31 décembre 2020, les conditions prévues dans le marché SEV 2019-2020 et les conventions « porteurs de projet 2020 » s'appliqueront . Pour les avoirs utilisés dans le cadre de séjours réalisés en 2021 les conditions du prochain marché SEV en cours de préparation s'appliqueront sous réserve que l'équipement soit sélectionné et que votre éligibilité à l'aide de l'ANCV en 2021 ait été contrôlée.*

**Vous souhaitez reporter votre séjour pendant l'été 2020.**

*Les conditions du marché SEV 2019-2020 prévoient l'exécution des prestations toute l'année à l'exception de la période du 11 juillet au 21 août 2020.*



## **Quels sont les tarifs pour les séjours 2020 reportés en 2021?**

Aux termes de l'Ordonnance du 25 mars 2020 (I.IV), le séjour proposé à la suite de l'annulation du séjour initial par le Professionnel du Tourisme et des Loisirs doit être identique ou équivalent au séjour initial, son prix ne doit pas être supérieur à celui du séjour initial, il ne donne lieu à aucune majoration tarifaire autre que celle prévue, le cas échéant, par le contrat résolu .

## **Quand le catalogue des destinations 2021 sera-t-il disponible?**

La liste des équipements retenus lors du prochain marché SEV devrait être disponible courant novembre.