Chers partenaires,

Nous espérons que vous vous portez bien en cette période de Fêtes qui est, plus que jamais, particulière.

**Comme vous le savez, l’Ordonnance n°2020-1599 du 16 décembre 2020 donne de nouveau la possibilité aux organisateurs d’événements de proposer aux spectateurs un avoir en lieu et place du remboursement, pour les séances dont l’annulation a été notifiée entre le 18 décembre 2020 et le 16 février 2021 inclus.**

Cette Ordonnance précise que lorsqu’un avoir est proposé, le **client doit être informé au plus tard dans les 30 jours suivant l’annonce de l’annulation**. A défaut, le client a droit au remboursement.

|  |
| --- |
| **PROCEDURE DE DEMANDE D’AVOIR**  **Pendant la période couverte par l’ordonnance, soit entre le 18 décembre 2020 et le 16 février 2021, si vous êtes contraints d’annuler une de vos séances auprès de nos équipes, nous vous invitons à préciser dans votre demande d’annulation, votre souhait d’émettre un AVOIR en lieu et place du remboursement.**  **Sans cette précision concernant les AVOIRS, par défaut, nous rembourserons les clients**. Notez que cette action sera irréversible puisqu’une information sera automatiquement envoyée aux clients. |

**Si vous choisissez l’avoir, le traitement de votre manifestation annulée sera le suivant :**

* Le client recevra un e-mail relatif à la proposition d’avoir, dans les 30 jours suivant la notification de l’annulation,
* Il doit être proposé au client une prestation de même nature et de même catégorie, avec dans sa grille de tarif active un tarif inférieur ou égal à celui du billet annulé, dans un délai de 3 mois à compter de la notification de l’annulation,
* Une fois la ou les prestations de remplacement déterminées par vos soins, le client recevra un code ainsi qu'un lien ramenant sur votre catalogue uniquement,
* Les manifestations donnant lieu à un avoir seront comptablement considérées comme annulées et seront déduites de la recette totale,
* L'avoir une fois utilisé sera comptabilisé dans la nouvelle manifestation de remplacement. L’avoir étant considéré comme un moyen de paiement, les sommes viendront s’ajouter à la recette,
* Au bout de 12 mois pour le spectacle vivant et 18 mois pour le sport, si le client n'a pas utilisé son avoir, il pourra se faire rembourser tout ou partie de ce dernier.

**Informations supplémentaires :**

* Le client pourra utiliser son code dès son émission, sous réserve qu’une prestation équivalente soit disponible,
* L'avoir ne sera pas disponible sur les dates reportées, il n’est proposé que sur des événements annulés,
* L'avoir sera utilisable en plusieurs fois si le prix de l'événement est inférieur au montant de l’avoir, la valeur résiduelle pourra alors être utilisée sur un autre événement de votre catalogue.

Nous vous présentons nos meilleurs vœux et restons engagés à vos côtés pour redonner sa vigueur au spectacle vivant et sa ferveur au sport en cette nouvelle année.

**L’équipe France Billet**