

Bonjour à toutes et à tous,

Dans la continuité de nos précédents messages relatifs aux conséquences de la crise du coronavirus/covid19, **l'UNAT est associée à l'ensemble des professionnels du tourisme et des voyages pour poursuivre les démarches à l'attention des pouvoirs publics.**

Vous trouverez en pièces jointes :

- le courrier envoyé au Premier ministre par la Confédération des Acteurs du Tourisme cosigné par l'ANAT dont nous sommes membre ;
- le courrier envoyé par l'UNAT et l'UNOSEL au Premier ministre sur le sujet plus spécifique des voyages scolaires, et auquel est associé L'OFFICE ;
- l'UDES a également saisi le Premier ministre en évoquant les conséquences pour le secteur du Tourisme Social et Familial.

[Un questionnaire reste à votre disposition pour nous faire remonter les difficultés dans le cadre des travaux de la cellule mise en place à Bercy pour assurer la continuité économique \(au-delà du seul secteur du tourisme\).](#)

Par ailleurs, des experts des assurances et de la santé interviendront mardi lors de la Commission Vacances Enfants-Ados.

Enfin, vous trouverez ci-dessous les recommandations de la Médiation Tourisme et Voyages que nous vous conseillons de prendre en compte.

Toute l'équipe reste disponible pour vous accompagner dans les réponses à apporter à vos clients.

Bien à vous,

Simon Thiot
Délégué général

Comment réagir aux demandes d'annulation de voyage en raison du coronavirus et éviter les litiges ?

La Médiation Tourisme et Voyage rappelle les principaux points à connaître.

La recommandation du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, préconisant de "différer les déplacements à l'étranger, dans toute la mesure du possible", a remis sur la table l'épineuse question des possibilités d'annulation sans frais de voyages. Suite à cette annonce, la médiation Tourisme et Voyage indique d'ailleurs faire face à un afflux de demandes de consommateurs s'interrogeant sur les conséquences d'une annulation de voyage à leur initiative. "Si conformément à l'article L211-14 du Code du Tourisme, le voyageur a le droit de résoudre, sans frais, le contrat avant le début du voyage en cas de "circonstances exceptionnelles et inévitables", cette possibilité est soumise à deux conditions spécifiques, rappelle la médiation. Il faut d'abord que l'événement survienne



au lieu de destination ou à “proximité immédiate”, ce qui exclut actuellement encore beaucoup de lieux dans le monde. Il faut ensuite que l'événement “ait des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, ce qui signifie qu'une des prestations essentielles du contrat (transport et hébergement notamment) ne peut être fournies ou sont sérieusement limitées, détaille la médiation. “Un sentiment subjectif de peur (même s'il est justifié) ne saurait donc être suffisant pour la mise en œuvre de ces dispositions”, rappelle la médiation.

Ne pas systématiser les réponses

Face à l'épidémie de coronavirus, la médiation recommande de ne pas systématiser les réponses aux demandes d'annulation de voyage. “Devant les difficultés d'interprétation de ces notions, nous tenons donc à rappeler que l'appréciation du caractère fondé d'une demande d'annulation sans frais doit se faire au cas par cas, et tenir notamment compte des liens entre :

- La date de la demande et celle du séjour prévu,
- Le lieu effectif du séjour et les zones explicitement déconseillées par les autorités,
- L'événement invoqué et ses conséquences probables sur la possibilité d'effectuer le séjour dans ces conditions normales.

“La gestion de cette situation de crise devra se faire également en équité et en tenant compte des problématiques, craintes ou difficultés de toutes les parties”, conclut la médiation.

Simon Thiroit
Délégué général de l'UNAT

