



Note COVID-19 « Annulations séjours et voyages »

1. L'ensemble des déplacements sont interdits pendant les 15 prochains jours sauf dans les cas suivants et uniquement à condition d'être munis d'une attestation pour :
 - Se déplacer de son domicile à son lieu de travail dès lors que le télétravail n'est pas possible ;
 - Faire ses achats de première nécessité dans les commerces de proximité autorisés ;
 - Se rendre auprès d'un professionnel de santé ;
 - Se déplacer pour la garde de ses enfants ou pour aider les personnes vulnérables à la stricte condition de respecter les gestes barrières ;
 - Faire de l'exercice physique uniquement à titre individuel, autour du domicile et sans aucun rassemblement.

2. Les personnes situées en France ne peuvent pas quitter le territoire, ni voyager pour leurs loisirs ou leurs vacances/congés.

Tous les établissements indispensables à la vie de la Nation, notamment les marchés alimentaires clos ou ouverts et commerces alimentaires (y compris les Drive alimentaires), les pharmacies, les stations-services, les banques, les bureaux de tabac et distribution de la presse.

Par dérogation, restent également ouverts notamment :

- Les établissements de la catégorie "restaurants et débits de boissons" uniquement pour leurs activités de ventes à emporter et de livraison
 - Hôtels et hébergement similaire
 - Hébergement touristique et autre hébergement de courte durée lorsqu'il constitue pour les personnes qui y vivent un domicile régulier (les chambres d'hôtes : OUI, les meublés de tourisme résidence secondaire : NON)
 - Terrains de camping et parcs pour caravanes ou véhicules de loisirs lorsqu'ils constituent pour les personnes qui y vivent un domicile régulier : ces terrains ne peuvent pas accueillir des touristes de passage.
-
3. Si raison de la pandémie du coronavirus (Covid-19) un client souhaite annuler sa réservation (prestation sèche et forfait), vous pouvez soit :
 - 1) Lui proposer et valider par avenant (contrat, mail...) un report (après le 1^{er} avril 2020 pour l'instant) sans frais ;
 - 2) S'il refuse et qu'il souhaite annuler, les termes de l'article [L 211-14, II](#) du code du tourisme précise qu'il peut le faire sans payer de frais de résolution (annulation) si :



- Des circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. intempéries, épidémie, ...) surviennent au lieu de destination ou à proximité de celui-ci,
 - Et ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.
4. Dans ce cadre, à la demande d'annulation du client le professionnel du tourisme doit rembourser intégralement le client des paiements effectués dans les 14 jours. Le professionnel n'a pas à verser une indemnisation supplémentaire (ex. dommages-intérêts en cas de préjudice).

A savoir : Si le professionnel ne souhaite pas annuler ou reporter d'un commun accord la prestation, le client pourra :

- D'abord saisir le prestataire par écrit (lettre en recommandé avec AR conseillé) ;
- Et si le client n'a pas de réponse ou reçoit une réponse négative sous 60 jours, il peut saisir le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV) si le prestataire est [adhérent à MTV](#). La saisine peut se faire [en ligne via le formulaire](#) ou, par courrier postal : Médiation Tourisme et voyage - BP 80303 - 75823 Paris - Cedex 17 ;
- Et au-delà saisir le Tribunal compétent.

Pour les entreprises en difficultés des mesures exceptionnelles vont être mises en place par l'Urssaf et les services des impôts des entreprises pour les accompagner voir communiqué de presse).