

## L'annulation d'une prestation touristique à raison des incendies

En matière d'hébergements ou de prestations touristiques, le code du tourisme accepte une annulation sans frais en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

*L'article L.211-14-II du code du tourisme prévoit que le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.*

La jurisprudence concerne surtout les règles liées au COVID et dit qu'il faut regarder si « à la date de la demande en résolution du contrat, et même à la date à laquelle devait se dérouler le séjour, il apparaît que les voyages à destination n'étaient pas possibles en raison des restrictions de déplacement imposées aux touristes du fait de la pandémie de Covid-19 ».

**1 - En l'espèce, les lieux concernés par des évacuations liées aux incendies correspondent à cette définition.** S'il s'agit d'un séjour déjà commencé, en cas d'interruption du voyage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, le voyageur peut obtenir un remboursement au prorata de ce qui restait à consommer.

**2 - Dans les circonstances actuelles, les cas moins clairs peuvent être ceux concernant un lieu de séjour non directement frappé d'un ordre d'évacuation, mais proche du feu et ayant des incidences de type présence de fumées...** Il est possible à notre sens de considérer

- vu les alertes des autorités pour conseiller de ne pas se rendre dans les zones à proximité et les recommandations sur l'inhalation des particules,
- vu aussi les impossibilités d'accès qui peuvent résulter des lignes de train ou des axes routiers coupés

qu'il puisse aussi s'agir de circonstances exceptionnelles et inévitables.

### Conclusion

**Zone touchée par l'incendie et les ordres d'évacuation préventive** = annulation sans frais sans dédommagement à raison des circonstances exceptionnelles et inévitables / en cours de séjour = remboursement au prorata des prestations restant à consommer.

**Zone proche de l'incendie** = apprécier si la situation, les conseils des autorités... permettent de considérer que l'exécution de la prestation est rendue très difficile ou impossible.

**Si circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI)** = le principe est le remboursement sous 14 jours / Possibilité de proposer un avoir ou un report à condition d'une acceptation expresse du voyageur.

**Ces règles s'appliquent dans vos rapports avec les clients, mais aussi avec les prestataires** = ceux-ci ne peuvent donc pas prétendre de votre part à un paiement de la prestation et doivent rembourser s'ils ont perçu un acompte. Pour les cas sujets à débat, si vous êtes uniquement le vendeur, parlez en avec votre prestataire pour son appréciation des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Il convient aussi de vérifier avec les assureurs si un volet perte d'exploitation au contrat pourrait permettre d'aider à faire face.