

Communiqué officiel

Bruxelles, le 7 avril 2020

Chère Famille Voyageuse,

Permettez-moi de me présenter, je suis Jerome Stefanski, Fondateur et CEO de l'agence de voyage Little Guest.

La crise du Covid-19 vous pousse à devoir annuler un voyage que vous aviez réservé au travers de notre société. Cette note vise à vous informer des modalités d'annulation de votre séjour, en vertu de la législation européenne en vigueur et des récents arrêtés ministériels portant sur l'annulation d'un voyage à forfait liés au Coronavirus.

J'espère, tout d'abord, que vos proches et vous-même êtes en bonne santé et que vous vivez le mieux possible cette période inédite.

Ensuite, j'aimerais vous faire part de la situation que nous traversons :

- 80% des hôtels dans le monde sont fermés et plus de la moitié de l'humanité est en confinement.
- Les avions sont cloués au sol et les frontières sont fermées.
- Certains hôtels et certaines compagnies aériennes ont décidé de préserver leurs intérêts au détriment des agences de voyages et de leurs clients, en modifiant en toute illégalité, sans préavis et unilatéralement leurs conditions d'annulation.
- La croissance fantastique que connaissait Little Guest depuis sa création a été stoppée nette depuis le 15 mars dernier et la majorité de notre personnel est en chômage économique pour raison de force majeure.

Hasard "heureux" du calendrier, avant le début de cette crise sanitaire qu'il était impossible de planifier, Little Guest avait pris soin de boucler une augmentation de capital de 1,2 millions d'euros avec la participation d'actionnaires de premier plan comme le fonds d'investissement Noshqa et la marque française Bonpoint, propriété du holding EPI (également propriétaire des chaussures JM Weston et du champagne Piper Heidsieck). Cette levée de fonds nous permet d'avoir la capacité financière de traverser la tempête actuelle et donc de préserver vos intérêts.

À ce stade, je souhaite que vous conserviez dans le futur la confiance que vous avez placée en Little Guest et je veux aussi à tout prix que vous ne soyez pas lésés par cette situation sans précédent. Aussi, comme vous le comprenez, je dois veiller à la bonne santé financière de notre société. Enfin, je me dois de respecter scrupuleusement la législation mise en place pour protéger l'ensemble des acteurs de notre secteur.

En cas d'annulation d'un séjour lié au Coronavirus, Little Guest émettra donc un bon d'achat de la même valeur que le montant que vous avez déjà payé. Ce bon d'achat est valable 18 mois à compter de sa date d'émission (le nouveau séjour doit donc se dérouler au cours de ces 18 mois) pour un séjour se déroulant dans le même établissement que celui que vous aviez sélectionné. Si vous n'utilisez pas ce bon d'achat dans les 18 mois, Little Guest sera ensuite tenu de vous en rembourser le montant, dans un délai de 6 mois.

Cette méthode d'annulation prévaut sur toute autre méthode qui vous aurait été éventuellement communiquée précédemment. Veuillez nous excuser si d'autres informations vous ont été données auparavant par notre équipe et comprenez que la situation est si exceptionnelle que la législation a évolué très rapidement au cours de ces derniers jours.

J'ai conscience que cette formule ne rencontre peut-être pas entièrement vos attentes, mais dans cette crise sans précédent, nous devons chacun faire preuve de solidarité et de compréhension.

Ci-dessous, vous trouverez la copie de l'arrêté ministériel régulant l'annulation des voyages à forfaits pour cause de Coronavirus.

Je vous remercie pour votre attention et espère sincèrement que vous comprenez que notre démarche repose sur la préservation de vos intérêts, des nôtres et de ceux de nos partenaires.

Prenez bien soin de vous et de vos proches.

Respectueusement,



Papa, Fondateur et CEO



3 AVRIL 2020 - Arrêté ministériel modifiant l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 relatif au remboursement des voyages à forfait annulés

La Ministre de l'Economie,

Vu le Code de droit économique, l'article XVIII.1, inséré par la loi du 27 mars 2014 ;

Vu l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 relatif au remboursement des voyages à forfait annulés ;

Vu les lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973, l'article 3, § 1^{er} ;

Vu l'urgence ;

Considérant la réponse du Commissaire européen chargé de la protection des consommateurs à la communication qui lui a été faite sur les mesures prises par rapport aux voyages à forfait ;

Considérant sa circulaire du 17 mars 2020 aux Etats membres, dans laquelle il souligne la gravité de la situation pour le secteur du voyage, mais rappelle également les règles vis-à-vis des voyages à forfait ;

Considérant que, dans cette circulaire, il confirme expressément qu'il soutient les initiatives nationales qui visent à clarifier comment la directive doit s'appliquer dans le cadre de la crise actuelle et que l'utilisation de vouchers peut constituer une approche adaptée pour autant que leur remboursement soit rendu possible ;

Considérant qu'il est nécessaire de procéder sans délai aux adaptations adéquates afin de prévoir cette possibilité,

Arrête :

Article 1^{er}. Dans l'article 1^{er} de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 relatif au remboursement des voyages à forfait annulés les modifications suivantes sont apportées :

1° l'alinéa 2 du paragraphe 1^{er} est complété par les 5° et 6°, rédigés comme suit :

« 1° le bon à valoir est un titre vis-à-vis de l'organisateur de voyage qui l'a émis ;

2° le voyageur utilise le bon à valoir à son choix. » ;

2° l'article est complété par un paragraphe 3, rédigé comme suit :

« § 3. Le bon à valoir qui n'est pas utilisé par le voyageur endéans le délai d'un an après son émission, est remboursé à sa demande. L'organisateur de voyage dispose d'un délai de six mois pour le remboursement. ».

Art. 2. Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au Moniteur.

Bruxelles, le 3 avril 2020.

N. MUYLLE

L'organisateur conserve dès lors le choix entre remboursement et bon à valoir mais si le bon n'est pas utilisé dans le délai d'un an l'organisateur doit en rembourser la contre-valeur au voyageur.

Le bon doit remplir les conditions suivantes :

1. Le bon représente la valeur totale du montant déjà payé par le voyageur.
2. Aucun frais ne sera facturé au voyageur pour la délivrance du bon.
3. Le bon a une validité d'au moins un an.
4. Le bon indique expressément qu'il a été délivré à la suite de la crise du coronavirus.
5. Le bon est un titre vis-à-vis de l'organisateur de voyage qui l'a émis.
6. Le voyageur utilise le bon à valoir à son choix.

Le voyageur ne peut pas refuser ce bon.

Le bon à valoir qui n'est pas utilisé par le voyageur endéans le délai d'un an après son émission, est remboursé à sa demande. L'organisateur de voyage dispose d'un délai de six mois pour le remboursement.

L'organisateur de voyages tient un registre permanent de tous les bons délivrés, de leur valeur et de leur détenteur.

Ces bons seront également couverts par la protection contre l'insolvabilité offerte par le voyageur.

Ci-dessous des précisions figurant sur le site du SPF Economie :

- L'organisateur de voyages peut toujours décider de rembourser les voyageurs et de ne pas délivrer de bon.
- L'annulation peut être effectuée aussi bien par l'organisateur de voyages que par le voyageur. Le motif d'annulation doit être la crise du coronavirus, car le voyage à forfait ne peut plus être effectué comme convenu. Cela peut donc également viser des voyages à forfait qui devraient se faire après cette période de crise. Cela pourrait inclure, entre autres, des voyages à forfait qui incluent l'accès à un match de football lors de la Coupe d'Europe en juin, ou qui incluent l'accès aux Jeux olympiques en juillet, car les deux événements sont annulés en raison de la crise du coronavirus. Les annulations, autres que celles pour cause de coronavirus, ne sont pas couvertes par la mesure et l'organisateur de voyages n'est pas tenu de délivrer un bon de valeur. .
- Le bon de valeur équivaut aux montants payés par le voyageur. Si un voyageur n'a versé qu'un acompte, il a droit à un remboursement ou à un bon pour la valeur de l'acompte, en cas d'annulation due à la crise du coronavirus. En cas d'acompte, le voyageur n'est pas tenu de régler le solde de son voyage préalablement au remboursement ou à l'émission d'un bon de valeur.
- Les voyages qui n'ont pas encore été annulés en raison de la crise du coronavirus peuvent, en principe, se poursuivre. Les voyageurs doivent donc verser le solde du montant du voyage à l'organisateur de voyages comme c'est convenu dans le contrat.
- La situation évolue très rapidement. Il convient de vérifier l'information au jour le jour.

Retrouvez la copie de cette arrêté ministériel en ligne, [sur le site officiel du Ministère de l'Economie](#)