

**BOOKING**

**Madame Mireia PRIETO**  
**Directrice Régionale**  
**3 avenue Hoche**  
**75008 PARIS**

Paris, le 20 mars 2020,

**LETTRE OUVERTE**

Madame la directrice,

Nous vous adressons le présent courrier car nos adhérents nous ont alertés sur votre récente politique de remboursement systématique des nuitées hôtelières réservées sur votre plateforme depuis la survenance de la crise sanitaire du COVID 19 (mail adressé par vos services aux hébergements joint).

En effet, nos adhérents ont reçu un courriel provenant de votre société les enjoignant de procéder au remboursement systématique de toute réservation qu'ils auraient pu enregistrer par l'intermédiaire de votre plateforme depuis le début de l'épidémie du COVID 19.

Cette pratique commerciale, à **vos initiative exclusive et sans l'accord préalable de l'hôtelier**, est totalement inadmissible.

En effet, vous n'êtes pas sans savoir que depuis l'entrée en vigueur de la loi Macron en 2015, les relations entre l'hôtelier et votre plateforme sont régies par le contrat de mandat (articles L.311-5-1 et suivants du Code du tourisme). L'hôtelier, en tant que mandant, dispose d'une totale liberté commerciale et tarifaire vis-à-vis de ses clients (art. L. 311-5-2 du Code du tourisme).

**Votre pratique consistant en un remboursement systématique alors même que les réservations pouvaient être « non annulables non remboursables », revient à renier la possibilité pour l'hôtelier de proposer des avoirs ou des reports de la réservation, ce qui est contraire aux dispositions du Code du tourisme susvisé et plus largement, au principe de liberté contractuelle.**

Par la présente, nous vous demandons de cesser ces pratiques qui mettent en péril nos hôteliers, **dont la plupart sont des TPE-PME en grave difficulté économique et notamment de trésorerie et dont la survie est menacée. Nous aurions même pu espérer de la part de votre société, partenaire de nos hôteliers et dépendant de leur pérennité, des propositions de soutien et non des mesures à l'effet dévastateur inverse.**

Espérant pouvoir compter sur votre soutien et votre solidarité, en cette période de grave crise sanitaire, je vous prie d'agréer, Madame la directrice, l'expression de mes sincères salutations.



Laurent DUC  
Président UMIH Hôtellerie

