

Annulation de voyage

Confinement oblige, on est contraint d'annuler son déplacement et son séjour. Certains consommateurs se voient refuser le remboursement par des prestataires.

Est-ce légal ?

En Conseil des ministres ce mercredi 25 mars assouplissent la réglementation, mais sans faire l'impasse sur la protection du consommateur :

J'ai réservé un séjour tout compris auprès d'un tour-opérateur. Puis-je me faire rembourser ?

Oui, mais pas forcément tout de suite. En temps normal, le prestataire est obligé de rembourser immédiatement le voyageur en cas d'annulation (**article L. 211-14 III 2°** du code du tourisme)

En effet, une ordonnance permet aux agences de voyages de proposer un autre séjour que celui initialement prévu. Celui-ci prend la forme de coupons valables 18 mois. Si, au bout de cette année et demie, le voyageur n'a pas trouvé le temps (ou l'envie) d'utiliser ses coupons, il sera alors intégralement remboursé. Il peut aussi n'utiliser qu'une partie des coupons et se faire rembourser le reste.

Ces dispositions s'appliquent **uniquement** aux annulations faites entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020.

Ces mêmes règles de remboursement s'appliquent à la location de véhicule, les hébergements touristiques (hôtels, locations saisonnières, campings...) et « tout autre service touristique ». Il en est de même pour la location d'une voiture, un forfait de ski, un billet de concert ou un séjour en cure thermale.

Ne pas céder aux chantages de certaines agences de voyages et autres fournisseurs de séjours !

Les injonctions du type vous avez 24 heures pour accepter notre offre, votre voyage en Corse est reporté à décembre prochain, le remboursement est impossible... **Face aux pressions des voyagistes, il ne faut pas se laisser intimider.** Il s'agit ni plus ni moins de pratiques commerciales trompeuses et donc interdites. Il faut faire valoir ses droits et ne pas hésiter à contacter l'INDECOSA-CGT.

Arnaud FAUCON
secrétaire national