

Nouvelles règles de remboursement des événements ou séjours annulés : ce que l'on ne vous dit pas.

Face à la crise sanitaire du coronavirus de nouvelles règles sont entrées en vigueur.

En effet, l'ordonnance du 25 mars 2020 a fait évoluer les règles de remboursement pour les :

- Séjours touristiques
- Locations de voiture
- Réservations d'hôtel
- Billets de concert
- Manifestations sportives
- Parcs de loisirs
- Cures thermales
- Soins dans des spas
- Locations de vélos
- Locations de skis
- Forfaits de remontées mécaniques
- Etc.

Ces nouvelles règles s'appliquent à toutes les annulations faites entre le 1er mars et le 15 septembre 2020. Elle s'appliquent que l'annulation soit à l'initiative de l'utilisateur ou du professionnel qui a vendu l'événement ou le séjour.

En temps normal, le professionnel est tenu de rembourser immédiatement le client après une annulation. L'ordonnance du 25 mars 2020 permet aux agences de voyages et autres professionnels d'adresser dans les 30 jours de l'annulation un bon d'achat valable 18 mois au lieu du remboursement.

Le consommateur pourra utiliser cet avoir intégralement, en partie, ou pas du tout. À la fin des 18 mois, le professionnel sera tenu de rembourser ce qui n'aura pas dépensé.

Mais ce que l'on ne vous dit pas ou du moins, ce dont nous n'entendons pas beaucoup parler, c'est la possibilité d'un remboursement anticipé dans le cas de graves difficultés financières.

Dans ce cas il faut se rapprocher du professionnel. Il est prévu qu'une commission

comprenant des représentants des consommateurs puisse imposer un remboursement anticipé en cas de difficultés financières du consommateur. Ainsi, les Entreprises du voyage (EDV) et le Syndicat des entreprises du tour operating (SETO), les deux principaux représentants des voyageurs, se sont engagés à traiter « avec attention et au cas par cas » les dossiers des clients en proie à des difficultés financières.