



## INFOS COVID ET LITIGES TOURISME

Beaucoup d'entre vous ont du annuler leur voyage, leur billet d'avion à la suite du COVID. A ce jour certains sont toujours dans l'attente de leur remboursement et ne savent plus vers qui se tourner.

**L'AFOC peut vous aider dans vos démarches alors n'hésitez pas!**



### Qu'est-ce qu'un voyage à forfait?

**L'article L211-2 du code du tourisme**

1. Combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage, dépassant 24 heures ou incluant une nuitée
2. Combinaison d'un service de voyage à un ou plusieurs services touristiques, si ces derniers services représentent une part significative de la valeur de la combinaison( + de 25% de la prestation), où sont annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison.

### L'annulation d'un voyage à forfait pour Circonstances Exceptionnelles et Inévitables « CEI »

**L'article L211-14** : Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou a proximité immédiate, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat

### L'ordonnance du 25 mars 2020

**Quelles sont les prestations concernées?**

- Les forfaits touristiques
- L'hébergement sec
- La location de voiture
- Tout autres « service touristique »(hors transport sec)

**Quelles sont les annulations concernées?**

- \* Annulation dans le cadre du L211-14
- \* **Annulation demandée entre le 1er mars et le 15 septembre 2020**

**Quelles sont les conséquences des nouvelles dispositions?**

- ◆ Proposer un avoir à la place du remboursement des sommes versées par le consommateur
- ◆ Le consommateur ne peut solliciter le remboursement de ces paiements pendant la période de validité des 18 mois

**Aucune sanction n'est prévue si l'avoir n'est pas proposé dans les délais (dans le mois qui suit l'annulation)**



# L'annulation de billets d'avion

## L'annulation du vol par la compagnie aérienne

Conformément à l'Article 8 du Règlement 261/2004, en cas d'annulation de vol, la compagnie devrait proposer aux passagers, le choix entre le remboursement du billet et un réacheminement vers leur destination finale dans un délai raisonnable. Des plateformes de réclamations existent pour OPODO, EDREAMS,

ODIGEO, GOVOYAGES ➡ **Contactez nous!**



Si le billet d'avion a été acheté par le biais d'une agence de voyage, c'est à cette même agence de faire la réclamation auprès de la compagnie aérienne afin d'obtenir le remboursement. Si elle n'arrive pas à obtenir le remboursement, la responsabilité n'incombe pas à l'agence. Elle est juste mandataire. Par contre elle devra être en mesure de prouver ses démarches si vous en faites la demande!



La Médiation  
Tourisme  
et Voyage

La mise en place du **médiateur du tourisme et des voyages** résulte de la signature d'une charte par le Syndicat national des agences de voyages, l'Association de tour-opérateurs et la Fédération nationale de l'aviation marchande.

Cette personne exerce ses fonctions de manière indépendante des compagnies de transport aérien, des agences de tourisme ou de voyage : elle ne doit pas être salariée par une entreprise de ce type. Le médiateur est également soumis à une obligation de confidentialité portant sur l'ensemble du contenu des dossiers qu'il peut avoir à traiter dans le cadre de la médiation.

**Pour saisir le médiateur, 3 conditions à respecter :**

1. Prouver qu'on a fait des réclamations et qu'on a essayé de régler le litige,
2. Il ne doit pas y avoir plus de 12 mois entre la date de la 1ère réclamation et la date de la saisine,
3. L'opérateur en question doit être adhérent. (si pas d'adhésion, il faut saisir la DGCCRF)

Le médiateur à 90 jours pour vous apporter une réponse.

Il est possible de saisir **la commission chargée de traiter les demandes de remboursement anticipé.**

Cette commission est opérationnelle depuis le 31 août 2020. Il faut justifier d'une des situations suivantes : Dégradation de la situation financière, mutation professionnelle à l'étranger, maternité avec avis médical d'interdiction de voyager, décès de l'un des participants, risque lié à la dégradation de son état de santé.