

COVID-19 : Voyage annulé, vais-je être remboursé ?

... « *J'avais prévu des vacances en famille en Espagne mais mon voyage a été annulé à cause de l'épidémie de Coronavirus... Vais-je perdre mon argent ?* »

Deux cas de figure.

- **Si votre voyage est un voyage à forfait** c'est-à-dire un voyage qui combine au moins 2 types différents de services de voyage (*par exemple transport et hébergement*) dépassant 24 H, alors l'ordonnance du 25 mars 2020 s'applique. Elle prévoit que dans un délai de 3 mois, l'opérateur doit vous proposer :

- *Soit le report de votre séjour pour une prestation identique ou équivalente dont le prix n'est pas supérieur,*
- *Soit un avoir valable pendant 18 mois qui sera remboursé intégralement si vous ne l'utilisez pas.*

Vous pourrez donc être remboursé mais seulement au bout de 18 mois.

- **Si vous avez vous-même organisé votre voyage**, en réservant vos billets d'avion ou de train par exemple, cette ordonnance ne s'applique pas. Ici, c'est la législation européenne classique qui s'applique aux contrats de transport 'secs' et plus particulièrement le règlement européen 261/2004. Il prévoit qu'en cas d'annulation de vol, le passager doit être remboursé.

Les compagnies aériennes ne peuvent donc en aucun cas imposer un remboursement en bon d'achat même si c'est parfois ce qu'elles cherchent à faire croire... N'hésitez donc pas à réclamer votre remboursement via le service réclamation en arguant du règlement européen de 2004.



