



## Annulation voyage COVID

-----  
Par EBOURDIN

Bonjour,

Nous avons réservé un séjour vol + hôtel à destination de l'île Maurice à compter du 19/10/20.

Compte tenu de la pandémie, les frontières de l'île restent à ce jour fermées aux touristes étrangers et aucune date de réouverture n'a été communiquée par le gouvernement mauricien.

Tout porte à croire que ce voyage ne pourra avoir lieu.

Je souhaiterais annuler ce séjour pour lequel j'ai réglé un acompte et dont je suis censée payer le solde le 17/09/20.

Le voyageur n'a pas pris l'initiative d'annuler le séjour. Le service client m'a indiqué qu'en cas d'annulation de ma part, les frais à ma charge seront de l'ordre de 2500 euros (sur les 3700 au total) en application du contrat initial.

Il me semble que l'ordonnance du 25 mars 2020 permet la résolution des voyages par le client sans frais avant le 15 septembre 2020, sans avoir à en justifier les raisons.

Quelqu'un peut-il me le confirmer ?

Je sais d'ores et déjà que mon acompte serait converti en avoir mais je préfère ne pas avoir à payer le solde et laisser en tout 3700 euros en séquestre au voyageur pendant 18 mois... sachant que nos vacances 2021 sont déjà bookées et que nous ne pourrions par conséquent utiliser cet avoir.

Je vous remercie par avance de vos contributions

-----  
Par sophie75

"Vous souhaitez annuler votre voyage

Pour les contrats dont la résolution (annulation) est notifiée à compter du 1er mars 2020, l'agence de voyage peut vous proposer un avoir à la place d'un remboursement. Cela fait suite à la prise, par le gouvernement, de l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020.

> Pour en savoir plus, consultez l'article de l'INC "Coronavirus (Covid-19) : des avoirs pour les voyages et séjours annulés".

Vous avez réservé un voyage à forfait (vol + hébergement) dans un pays étranger et vous souhaitez annuler votre séjour en raison de l'épidémie du coronavirus (Covid-19).

L'article L. 211-14, II du code du tourisme précise :

Vous avez la possibilité de résoudre (annuler) votre contrat sans payer de frais de résolution si :

des circonstances exceptionnelles et inévitables (ex. intempéries, épidémie, ?) surviennent au lieu de destination ou à proximité de celui-ci,

et ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. (ex. vous avez réservé un voyage en Egypte comprenant une visite guidée qui ne peut être assurée).

De plus, l'agence de voyage doit vous rembourser intégralement les paiements effectués dans les 14 jours. Toutefois, elle n'est pas tenue de vous verser une indemnisation supplémentaire (ex. dommages-intérêts en cas de préjudice)."

Que faire en cas de litiges ?

Votre agence de voyages ne souhaite pas annuler votre voyage ? Vous n'arrivez pas à obtenir un remboursement ?

Vous devez saisir en premier lieu le professionnel par écrit (courrier recommandé de préférence)

Si vous avez reçu une réponse négative ou que vous n'obtenez pas de réponse sous 60 jours, vous pouvez saisir le

Médiateur Tourisme et Voyages (MTV), après vous être assuré que le professionnel est bien adhérent à MTV. La saisine peut se faire en ligne via le formulaire ou, par courrier postal : Médiation Tourisme et voyage - BP 80303 - 75823 Paris - Cedex 17."