



Voyage de Noël à CRACOVIE (Pologne)

Conditions d'annulation par l'Agence de Voyage

• Qu'en est-il des voyages prévus dans les semaines à venir ?

Les voyages dont le **départ est prévu sur les mois d'août à décembre 2020** ne sont pas encore annulés. Votre agence de voyages suit la situation et vous tiendra informé(e) personnellement.

- Si votre voyage peut avoir lieu dans des conditions normales, votre départ sera assuré.
- Si votre voyage doit être déprogrammé, votre agence de voyages vous avertira dans les meilleurs délais, vous adressera un avoir et vous proposera un nouveau voyage. En procédant ainsi, vous êtes protégé dans tous les cas et évitez de payer des frais d'annulation.

• Que se passe-t-il concrètement lorsque mon voyage est reporté du fait du Covid-19 ?

Le gouvernement a promulgué le mercredi 25 mars 2020 **une ordonnance autorisant aux professionnels du tourisme**, par dérogation aux dispositions de l'article 211-14- II et III du code du tourisme, **la délivrance d'un avoir, correspondant à la totalité des sommes versées par le client** lorsque le voyage ou le séjour n'a pu être fourni en raison des mesures prises compte tenu de l'épidémie du Coronavirus. Cette ordonnance s'applique pour tout voyage annulé entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020 du fait du Covid-19.

- **Les voyages organisés** (y compris voyages scolaires, voyages de groupes, package dynamique, croisières) et **les prestations indépendantes** comme un hébergement, une location de voiture, ou un service touristique **sont concernés par ce dispositif.**
- **Les "transports" secs** comme par exemple l'achat d'un billet d'avion vendu sans aucune autre prestation additionnelle telle que l'hébergement **ne sont pas concernés.**

• Quelle est la procédure en cas de délivrance d'un avoir ?

1/ Votre agence de voyages vous contacte dans les 30 jours suivant l'annulation de votre voyage en vous proposant un avoir.

2/ Dans un second temps, votre agence de voyages vous adresse une nouvelle proposition de séjour "identique ou équivalent" à celui réservé initialement dans les 90 jours qui suivent l'annulation.

3/ Si cette proposition ne vous convenait pas, vous avez alors 18 mois pour construire avec votre agence un séjour qui vous donne satisfaction.

4/ Au terme des 18 mois, vous pouvez être remboursé(e) de votre avoir si vous ne l'avez pas utilisé.