



Avoir ou remboursement voyages à l'étranger

Par **gunn**, le **01/05/2020** à **10:36**

bojour,

Ayant réservé, il y a 6 mis, un voyage organisé à l'étranger pour début juin auprès d'une agence de voyages, j'ai reçu une lettre m'informant de l'impossibilité de satisfaire à la réservation à la date prévue.

En vertu d'une ordonnance ministérielle, l'agence me consent un avoir représentant l'acompte versé à utiliser dans les 18 mois.

Cependant, en cas de refus de ma part d'accepter le même type de voyage à une date ultérieure et avant la date de fin de validité de l'avoir, ils m'indiquent que je serai remboursé de l'acompte mais pas intégralement.

Des frais de gestion du dossier (qui sont tarifés librement) seront déduits du montant du remboursement et l'assurance annulation que j'avais souscrite ne pourra m'être remboursé.

Ont-ils le droit , en cas de demande de remboursement de déduire de tels montants ?

Par **morobar**, le **01/05/2020** à **10:40**

Bonjour,

Pour ce qui est de l'assurance "annulation" c'est en effet la pratique.

Pour le reste il y a des arguments pour et autant contre.

Par amajuris, le 01/05/2020 à 11:20

bonjour,

je ne suis pas certain que l'agence de voyage soit obligée de vous rembourser, selon les ordonnances prises par le gouvernement et afin d'éviter que les professionnels ne se retrouvent en procédure collective, elle peut ne vous proposer qu'un avoir pendant 18 mois.

voir ce lien: <https://www.inc-conso.fr/content/coronavirus-covid-19-des-avoirs-pour-les-voyages-et-sejours-annules>

salutations

Par gunn, le 02/05/2020 à 10:17

bonjour,

[quote]

je ne suis pas certain que l'agence de voyage soit obligée de vous rembourser, selon les ordonnances prises par le gouvernement[/quote]

En rapport au lien que vous donnez, je ne comprends pas lorsque vous dites n'être pas certain que l'agence soit obligée de rembourser l'acompte.

*Si aucun contrat n'a été conclu durant les dix-mois de validité de l'avoir, le professionnel ou l'association, doit vous **rembourser l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu**. Ou, le cas échéant, le **solde de l'avoir restant**.*

Par amajuris, le 02/05/2020 à 10:52

l'agence n'a pas d'obligation de vous rembourser **immédiatement**, elle peut vous proposer un avoir utilisable pendant 18 mois et ce n'est que si cet avoir n' a pas été utilisé pendant cette période qu'elle devra vous rembourser.

Par gunn, le 02/05/2020 à 13:16

bonjour,

[quote]

l'agence n'a pas d'obligation de vous rembourser **immédiatement**

[/quote]

Oui, j'avais bien compris cela. L'agence doit faire des propositions pour d'autres voyages, dans les trois mois qui suivent l'officialisation de l'annulation du voyage préalablement réservé.

Et ensuite, sans proposer un remboursement, pendant une période de 18 mois, continuer à proposer au client l'utilisation de l'avoir en commandant un nouveau voyage, avant d'envisager le remboursement si celui-ci ne donne pas suite.

Mais ma question portait plutôt sur le remboursement non intégral de l'acompte, en raison de frais de gestion facturés selon un tarif totalement libre.

Par amajuris, le 02/05/2020 à 14:06

le lien que je vous ai indiqué précise:

*Si aucun contrat n'a été conclu durant les dix-mois de validité de l'avoir, le professionnel ou l'association, doit vous **rembourser l'intégralité des paiements effectués au titre du contrat résolu**. Ou, le cas échéant, le **solde de l'avoir restant**.*

Par gunn, le 02/05/2020 à 14:14

bonjour,

Donc la lettre que m'a envoyé l'agence n'est pas conforme à l'ordonnance, puisqu'il y est question, en cas de remboursement au bout des 18 mois, que celui-ci sera diminué de x euros au titre des frais de gestion du dossier.

Le montant x étant pour moi totalement arbitraire.