

Politique d'Annulation relative aux cas de force majeure et au COVID-19

Cette mesure dérogatoire s'applique aux contrats portant sur :

- des services de voyage vendus par des professionnels les produisant eux-mêmes (hébergement, location de voiture, visite dans un parc de loisirs, cure thermale, etc.)

Elle concerne les annulations ayant eu lieu entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020 inclus, qu'elles soient à l'initiative du professionnel ou bien du consommateur.

L'ordonnance prévoit que dans un délai de 3 mois, le professionnel doit proposer à son client **un avoir valable** pendant 18 mois.

Si l'avoir n'est pas utilisé avant la fin de ce délai, le client sera remboursé de l'intégralité du solde de l'avoir restant.

Lorsque le prix de la nouvelle prestation proposée diffère, le montant à régler doit tenir compte de l'avoir.

Ainsi :

- en cas de prestation de qualité et de prix supérieurs au montant de l'avoir : le client doit payer un complément ;
- en cas de prestation d'un montant inférieur : le client conserve le solde de cet avoir utilisable jusqu'à la fin de sa période de validité.

Le professionnel doit informer son client par courriel au plus tard 30 jours après l'annulation du séjour .

Le client, quant à lui, doit informer le prestataire de sa décision d'annuler le séjour par courrier ou courriel.

Textes de référence

- [Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure](#)

FOIRE AUX QUESTIONS / INFOS RELATIVES AU COVID-19 :

Quand recevrais-je mon avoir ?

Vous recevrez votre avoir par e-mail dans les prochaines semaines. Votre avoir se présentera sous la forme d'un code (voucher) que vous pourrez utiliser directement sur notre site, lors de votre prochaine réservation en ligne.

Quelles sont les conditions générales et particulières de cet avoir ?

Avec cet avoir, vous serez en mesure de réserver un nouveau séjour selon les conditions suivantes :

- L'avoir est valable pour une durée de 18 mois à partir de la date initiale de votre séjour : pour un séjour qui était initialement prévu le 30/04/2020 l'avoir sera valable jusqu'au 30/10/2021.
- La nouvelle réservation est valable sous réserve de disponibilité.
- Si le prix de la nouvelle réservation est supérieur, le client devra payer la différence de prix.
- Si le prix de la nouvelle réservation est inférieur, la différence de prix reste disponible sur votre avoir valable uniquement sur une nouvelle réservation.
- Pour toute demande d'annulation postérieure au 15/09/2020 du nouveau séjour réservé, les conditions générales de ventes s'appliquent.
- Merci de noter que l'ensemble des conditions générales de location restantes s'applique à la réservation.
- L'avoir ne peut pas être échangé contre de l'argent pendant les 18 mois.

Est-ce que je peux me faire rembourser ?

Dans ce contexte exceptionnelles, des mesures exceptionnelles ont été mises en place par le gouvernement afin de maintenir la stabilité économique, financière et sociale du pays et notamment celle du secteur du tourisme, en autorisant spécifiquement les professionnels du tourisme à émettre un avoir au titre des séjours annulés du fait de cette crise sanitaire

Vous recevrez par e-mail un **avoir correspondant à l'intégralité de la somme déjà versée**. Il sera valable 18 mois.

Nous espérons que vous comprendrez qu'ainsi nous vous offrons de la flexibilité et que nous nous adaptons au mieux à cette situation exceptionnelle. Si toutefois, au bout des 18 mois de report offerts, vous étiez dans l'impossibilité de réserver un nouveau séjour, nous vous rembourserons votre avoir dans son intégralité.

Puis-je annuler ma réservation ?

Toute annulation faite entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 est soumise à l'Ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 relative aux conditions financières de résolution de certains contrats de voyages touristiques et de séjours en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure.

Nous vous proposerons un avoir dont la valeur correspond au montant intégral que vous avez déjà versé, à valoir 18 mois à compter de la date initiale de votre séjour. Avec cet avoir vous serez en mesure de réserver un nouveau séjour directement en ligne sur notre site internet. Les informations sur l'utilisation de l'avoir vous seront précisées dans l'e-mail.

J'ai une carte cadeau, quelles sont les conditions liés au COVID-19 ?

- les cartes cadeaux qui ont une date de validité d'utilisation entre le 1^{er} Mars 2020 et le 1^{er} Mars 2021 auront automatiquement une durée de 6 mois supplémentaires.

- les séjours réservés par le biais d'une carte cadeau entre le 1^{er} Mars 2020 et le 15 Septembre 2020 et qui auront fait l'objet d'une annulation par le client ou le professionnel seront reportés gratuitement et suivant les conditions générales de location.

- Le client, quant à lui, aura la démarche d'effectuer une nouvelle demande de réservation par e-mail auprès du professionnel sous réserve de disponibilité.