ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Conditions de remboursement en cas d'annulation de séjours

Question écrite n° 29041

Texte de la question

M. Ludovic Pajot attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les conséquences de l'épidémie de covid-19 sur les modalités de remboursement suite à l'annulation de voyages. Le code du tourisme prévoit, en matière notamment de voyages à forfait, hébergement et location de voiture, une faculté de remboursement intégral en cas d'annulation par l'organisateur ou par le client lors de circonstances considérées comme exceptionnelles et inévitables, ce qui est en l'espèce le cas de la crise sanitaire que la France traverse actuellement. L'ordonnance 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 a modifié les obligations incombant aux professionnels du tourisme en matière de remboursement. Désormais, et dans un délai de trois mois, l'opérateur propose à son client, soit un report du séjour pour une prestation identique ou équivalente à celle annulée, soit un avoir valable pendant 18 mois. Dans le cas où l'avoir ne serait pas utilisé avant la fin du délai de 18 mois, le client bénéficiera d'un remboursement de l'intégralité des paiements effectués ou du solde de l'avoir restant. Si la dérogation mise en place est compréhensible afin d'éviter un risque économique trop lourd pour les professionnels, elle pourrait en pratique entraîner des difficultés pour certains clients. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer si certains aménagements pourraient avoir lieu afin de prendre davantage en considération la situation parfois délicate de certains clients pour lesquels le délai de 18 mois de remboursement paraît bien long.

Données clés

Auteur : M. Ludovic Pajot
Circonscription : Pas-de-Calais (10e circonscription) - Non inscrit
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 29041
Rubrique : Tourisme et loisirs
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie, finances et relance

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 28 avril 2020, page 3066
Question retirée le : 27 avril 2021 (Fin de mandat)