



Vol annulé : Comment obtenir un remboursement au lieu d'un avoir ?

Conseils pratiques publié le 11/08/2020, vu 1870 fois, Auteur : [Actualités Banque, Consommation & Immobilier](#)

Retrouvez gratuitement un modèle de courrier à adresser pour obtenir le remboursement d'un voyage annulé en lien avec le Covid-19

Pour faire face à la crise sanitaire liée au Covid-19, l'ordonnance 2020-315 du 25 mars 2020 a mis en place un système au bénéfice des professionnels du tourisme contraints d'annuler les séjours. Ceux-ci peuvent ne pas rembourser, et proposer un avoir sur 18 mois. Cependant, l'on peut exploiter certaines failles pour obtenir un remboursement malgré tout.

1. Etre attentif à la prestation réservée.

L'ordonnance du 25 mars 2020 concerne uniquement les prestations touristiques suivantes : forfaits touristiques ou hébergement. Les commandes de titres de transport ne sont pas listés. Ainsi, par exemple, lorsque la prestation se résume à la réservation d'un vol, sans prestation complémentaire, il ne s'agit pas d'un forfait touristique. Pour qu'il s'agisse d'un forfait touristique, il faut une autre prestation en plus du transport. Le professionnel ne peut donc pas contraindre le consommateur à un avoir sur 18 mois pour une simple réservation de vol.

2. Vérifier les conditions générales de vente (CGV).

Les professionnels du secteur soumettent parfois leurs contrats à des lois étrangères plutôt qu'à la loi française. C'est le cas pour des entreprises très connues comme KAYAK, BRAVOFLY, SKYSCANNER, TRIP ADVISOR, ou BOOKING. Pour vérifier, il suffit de télécharger les CGV. Elles comportent, en fin de document, des clauses intitulées : « Droit applicable », « Loi applicable », ou encore « Dispositions Générales ». C'est là qu'on trouvera le plus souvent une option pour un droit étranger.

La règle de l'avoir n'est pas une règle impérative de protection du consommateur. Elle vient au contraire amoindrir ses droits. Le professionnel ne pourra ainsi imposer l'avoir que ses conditions générales optent pour la loi française. Sinon, l'ordonnance du 25 mars 2020 ne sera pas applicable.

[Vous trouverez sur ce lien un modèle de courrier à adresser au service client, reprenant les points ci-dessus évoqués.](#)

[Vincent Cadoret, Avocat intervenant en Droit de la consommation](#)