



## Frais Annulation de croisière

Par **Chick**, le **15/01/2021** à **15:23**

Bonjour,

Suite à l'annulation de notre croisière en mai 2020 en raison de la crise sanitaire, nous avons obtenu un avoir. Durant plusieurs mois l'agence nous a fait des propositions pour reporter cette croisière mais toujours pour des croisières plus chères que celle que nous avons choisie, jusqu'en novembre dernier où là, enfin, la proposition nous a convenu. Nous l'avons accepté et notre avoir est devenu acompte pour cette future croisière prévue en mai 2021. Or nous avons appris qu'au moment de la vente, et depuis, les voyageurs qui entrent dans ce pays (la Norvège) doivent observer un isolement de 10 jours et présenter un test PCR - à reconstrôler tous les 2 jours. Nous souhaitons annuler mais l'agence ne veut pas, elle nous dit que dans 5 mois, tout ira mieux, que pour l'instant la croisière était maintenue par la compagnie et que si nous maintenions notre demande nous aurions à régler des frais d'annulation équivalents à 100 % du montant de la croisière. Elle se base pour cela sur une clause que nous aurions validée à la réservation. Cette clause figure dans la copie des CGV que nous venons de recevoir mais elle ne figure pas dans celles jointes au bon de commande et que j'ai imprimées. Nous en avons fait la remarque, et avons proposé 10 % de retenue, nous avons reçu en retour la copie de notre bon de commande où il est écrit "en cas d'annulation les frais applicables seront ceux en vigueur au moment de la demande de report, y compris si c'est la bateau qui annule, selon le cas" et un mail qui nous disait que compte tenu de notre refus de payer des frais, notre d'annulation était classée sans suite.

Nous avons besoin d'aide pour résoudre ce litige, faire notifier des clauses qui nous semblent abusives (d'autant que l'armateur lui ne réclame que 50 € de frais par personne, au stade où nous en sommes, mais hélas nous sommes passés par cet intermédiaire ). Et pour finir, récupérer notre acompte une bonne fois pour toutes.

Merci de nous éclairer sur les suites à donner à cette affaire.

Par **P.M.**, le **15/01/2021** à **17:21**

Bonjour,

Je vous conseillerais de vous rapprocher d'une organisation de consommateurs...

Par **miyako**, le **15/01/2021** à **21:33**

Bonsoir,

C'est le seul moyen vous en sortir, les organisations de défense des consommateurs maîtrisent bien ces questions, surtout depuis la crise actuelle.

Amicalement vôtre

suji KENZO