



Réservation d'un séjour resté sans suite

Par **JJSWR**, le **03/05/2020** à **11:56**

Bonjour,

Le 2 février 2020, lors d'une foire, nous avons rempli et signé un Bon de Réservation pour deux séjours en Espagne, à effectuer dans les 12 mois et avons payé la totalité soit 780,00 €. La société devait ensuite nous contacter pour définir les dates précises.

La société "Séjours Bien Etre" (www.sejours-bien-etre.com) installée en Espagne nous a envoyé un mail le lendemain 3 février pour confirmer que le paiement était en ordre, et devait nous recontacter pour les dates.

Depuis, nous n'avons aucune nouvelle malgré plusieurs dizaines d'appels téléphoniques de notre part et n'avons pas de réponse à nos mails. De plus, la crise sanitaire liée au Covid-19 ne facilite pas les choses . . .

Sue le bon de réservation comme sur le site internet, il y a des CGV mais sans aucune mention légale ni aucun article concernant la résiliation ou annulation ou quoi que ce soit concernant nos recours.

N'ayant plus confiance dans cette entreprise, nous souhaiterions obtenir un remboursement de nos 780,00 €. Quels sont nos moyens d'actions ?

Merci par avance pour votre réponse.

Très cordialement

Par **youris**, le **03/05/2020** à **12:24**

bonjour,

il n'existe pas de droit de rétractation pour les achats faits dans les foires et salons.

dans votre cas, comme le séjour devait s'effectuer dans les 12 mois, délai qui n'est pas écoulé et qui peut-être prolongé dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire, je ne pense pas que vous pouvez exiger un remboursement total immédiatement.

en france, le gouvènement a décidé que les agences de tourisme n'étaient pas obligées de

rembourser mais pouvaient proposer un avoir à utiliser dans les 18 mois.

le site de votre agence indique:

Nous avons pensé à vous, et nous tenons à vous informer que tout les séjours a compter du 15 mars 2020 qui n'ont pas eu lieu, feront l'objet d'un report pour des dates ultérieurs. Pour le moment nous sommes dans l'incapacité de pouvoir confirmer aucune date, mais nous reviendrons vers vous des qu'on pourra y voir plus clair.

vous pouvez consulter ce lien : <https://www.quechoisir.org/coronavirus-annuler-voyage-evenement-n76555/>

salutations