

Voyages, locations, hotels, festivals des solutions sont mises en place pour récupérer sa mise en cas d'annulation

Le droit au remboursement n'est pas supprimé... mais éventuellement différé ou adapté.



Voyages, locations, hotels, festivals des solutions sont mises en place pour récupérer sa mise en cas d'annulation

Après l'adoption d'une ordonnance protégeant les droits des consommateurs relatifs aux locations de voiture, hôtels, événements, et voyages annulés dans le cadre de la pandémie. Il semblerait que tous les acteurs concernés ne jouent pas le jeu d'une façon claire et précise. L'UFC que choisir répond à de nombreuses questions via son site internet.

L'association publie une foire aux questions et un outil gratuit permettant à chacun de connaître pleinement ses droits avec le nouveau régime dérogatoire et de les faire valoir.

Le droit au remboursement n'est pas supprimé... mais éventuellement différé :

Alors que de nombreux témoignages de consommateurs font état de ce que des professionnels après annulation ne proposent qu'un simple report, ou un avoir dans des délais restreints, affirmant que le remboursement n'est plus possible, l'ordonnance vient clairement apporter un démenti à cette dissimulation des droits des consommateurs.

Pour les annulations intervenues entre le 1er mars et le 15 septembre 2020, les professionnels peuvent, en lieu et place du remboursement, proposer (dans les 3 mois suivant l'annulation) un report pour une prestation identique ou équivalente, et en cas de refus du consommateur, celui-ci bénéficie alors d'un avoir, fractionnable pour une plusieurs prestations chez le même professionnel, valable 18 mois... A l'issue de cette période, en cas de non utilisation totale ou partielle de l'avoir, le professionnel DOIT rembourser les consommateurs.

Soucieuse de garantir une information loyale et exhaustive des consommateurs sur leurs droits, l'association met à leur disposition :

- Une foire aux questions sur le régime dérogatoire lié à l'ordonnance annoncée ce jour
- Un outil gratuit pour connaître les droits au vu de chaque situation
- Un formulaire pour être alerté de la fin de validité de l'avoir et s'assurer de son remboursement

Pensez également à revoir les assurances souvent contractées et oubliées, cachées derrière les cartes bancaires, les extensions d'assurances familiales, les tours opérateurs etc