

## Covid-19 Remboursement des avoirs

Qu'en est il des avoirs imposés aux voyageurs lors de la crise du COVID ?



Alors que de nombreux voyageurs se sont vus imposer un avoir en guise de remboursement de leur séjour annulé du fait de la crise sanitaire liée au Covid-19, la durée de validité de ces avoirs arrive prochainement à échéance. Les agences de voyages doivent maintenant restituer aux voyageurs le prix de leur séjour.

Entre mars et septembre 2020, les agences de voyages ont remis des avoirs aux consommateurs à titre de remboursement de leurs vacances annulées. Ils arrivent maintenant à échéance. Les consommateurs concernés sont donc en droit, en cas de non-utilisation, de réclamer leur dû, avec l'aide de l'UFC-Que Choisir.

L'avoir est un mode de remboursement qui concernait toutes les annulations de séjours entre le 1<sup>er</sup> mars et le 15 septembre 2020. Les premiers remboursements des avoirs doivent intervenir à partir du mois de septembre 2021. Vous n'avez pas utilisé votre avoir et souhaitez être remboursé, l'UFC-Que Choisir vous livre toutes les informations pour vous permettre d'obtenir le remboursement de votre avoir.

### Les Lettres-types

Trois modèles de lettres types pour faire valoir vos droits au remboursement de votre avoir sont à votre disposition sur notre site : la prise de contact avec l'agence avant l'échéance de votre avoir, la demande de remboursement d'un avoir non utilisé à adresser à l'organisme de garantie financière de l'agence de voyages qui refuse ou ne vous rembourse pas votre avoir, la sommation de payer à adresser à l'agence de voyages/au prestataire de services touristiques.

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi  
 Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : [contact@artois.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@artois.ufcquechoisir.fr)  
[Twitter](https://twitter.com/UFC_Artois) : @UFC\_Artois

## Connaître la date de son remboursement

Comme le permettait l'ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 vous êtes en possession d'un avoir d'une durée de validité de 18 mois remis par un professionnel du tourisme (agence de voyages, tour-opérateur) au titre de remboursement d'un séjour annulé entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 en raison de la crise sanitaire. La durée de validité de votre avoir va bientôt arriver à échéance (attention, les avoirs remis par les compagnies aériennes ne sont pas concernés). Vous souhaitez connaître la date à laquelle vous pourrez obtenir le remboursement de cet avoir en argent. Il vous suffit de répondre à quelques questions.

## Si l'agence de voyages ne respecte pas ses obligations

Au terme de la durée de validité de votre avoir, le professionnel du tourisme doit vous rembourser dans un délai dit « raisonnable » (une dizaine de jours). Dans le cas où le professionnel refuse de vous rembourser, il ne respecte donc pas ses obligations. Différentes solutions s'offrent à vous :

- Une association locale UFC-Que Choisir :
- Votre protection juridique :
- Le médiateur du tourisme :
- Signal Conso :
- La garantie financière du professionnel du tourisme :
- Signaler un dysfonctionnement ou un problème

## Cliquez sur ce lien qui vous aidera à réclamer le remboursement

<https://www.quechoisir.org/nos-combats-covid-19-remboursement-des-avoirs-on-vous-explique-tout-n94180/#si-l-agence-de-voyages-ne-respecte-pas-ses-obligations>

Sources : UFC Que Choisir

Rédacteur : Tony MORALES

## Pour plus d'informations et en cas de litige

Posez une question : <https://www.quechoisir.org/soumettre-un-litige-n48324/>

Prenez un Rendez-vous : [https://www.quechoisir.org/un-litige/rv\\_en\\_ligne?al=622](https://www.quechoisir.org/un-litige/rv_en_ligne?al=622)

Association Locale UFC QUE CHOISIR de l'Artois

RNA : W621000161, Siret : 32774497500019

16 rue Aristide Briand – 62000- ARRAS ☎ : 03 21 23 22 97 du lundi au vendredi  
Site internet <https://artois.ufcquechoisir.fr/> courriel : [contact@artois.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@artois.ufcquechoisir.fr)

[Twitter](#) : @UFC\_Artois