



29-05-2020

Mes vacances et évènements annulés : quels sont mes droits ?

Pour assurer la santé de tous en cette période de crise sanitaire due au coronavirus, les autorités belges et étrangères ont adopté des mesures strictes entraînant l'annulation des vacances que tu avais programmées et des évènements auxquels tu comptais assister. Infor Jeunes fait le point sur tes droits !



VOYAGE À L'ÉTRANGER

Depuis le 18 mars dernier, les voyages qui ne sont pas jugés essentiels (par exemple : pour le loisir ou à des fins d'études) sont interdits. Suite à ces restrictions, de nombreuses compagnies aériennes annulent leurs vols. Grâce au droit européen des passagers aériens, tu es protégé de ces annulations. Tu as le droit soit au remboursement du prix du billet, soit à un billet pour un autre vol sous forme de "voucher", un bon d'un montant égal au vol annulé valable pendant une certaine durée (souvent un an). De manière générale, il semble que les compagnies privilégient d'abord la deuxième option. Pour accepter ou contester la proposition, consulte régulièrement ta boîte mail et remplis les formalités demandées.

Puisque le virus représente un cas de force majeure, indépendant de la volonté de la compagnie, tu ne peux pas prétendre à une indemnité supplémentaire.

Un conseil, ne réalise aucune démarche avant que ton vol ne soit officiellement annulé par la compagnie, au risque de ne pas pouvoir être protégé !

Si tu ne veux pas attendre l'annulation du vol par la compagnie et que tu disposes d'une assurance complémentaire, consulte les conditions générales de ton contrat pour savoir si elle peut t'indemniser. Cependant, il faut que tu saches que la majorité d'entre elles ne couvre pas l'annulation d'un vol en raison d'une épidémie.

En ce qui concerne la réservation d'un hôtel, d'une activité ou d'une voiture à l'étranger, tu ne disposes malheureusement pas des mêmes droits. Rien n'oblige le prestataire à te rembourser ou à t'offrir un bon, sauf si c'est inscrit dans le contrat que tu as conclu avec ce dernier. Cependant, n'hésite pas à le contacter pour lui demander un geste commercial.

Si tu as réservé un voyage organisé/à forfait (par exemple

: vol et hôtel) auprès d'une organisation de voyage, telle qu'un tour-opérateur ou une agence de voyage, adresse-toi directement à elle. Comme pour les vols annulés, l'organisation doit soit te rembourser intégralement, soit te fournir un voucher d'un montant équivalent au prix du voyage, valable pendant au minimum un an. Aucun frais supplémentaire ne peut t'être réclamé pour la délivrance du bon. Si tu ne l'utilises pas après un an, l'organisation doit te rembourser intégralement dans les 6 mois après ta demande.

ÉVÈNEMENT

Tu as sans doute entendu que tous les rassemblements de masse (par exemple : festivals, spectacles) sont interdits jusqu'au 31 août. Dans ce cas, l'organisateur d'un évènement a l'obligation de te rembourser ton billet ou de le reprogrammer à une autre date au même endroit ou à proximité, dans un délai de deux ans qui suit la date initialement prévue et sans pouvoir te réclamer de frais supplémentaires.

L'organisateur te fournit alors un bon d'échange d'une valeur égale au billet, que tu utilises à nouveau pour acheter ta place. L'organisateur te tient informé de sa décision par mail.

Si la nouvelle date proposée ne te convient pas, tu peux obtenir le remboursement pour autant que tu en apportes la preuve (par exemple : un billet d'avion qui prouve que tu es à l'étranger).

PLUS D'INFOS ?

Retrouve plus d'infos sur le site www.economie.fgov.be, dans la section "Coronavirus" et bien sûr n'hésite pas à contacter un centre Infor Jeunes !