

Remboursement de vos billets de transport dans le contexte de crise sanitaire : Attention aux exceptions !

Les billets de train, de ferryboat ou d'avion achetés seuls ne sont pas concernés par l'ordonnance du 25 mars 2020, qui définit les nouvelles règles de remboursement pour le séjour annulé entre le 1er mars et le 15 septembre 2020.

Pour rappel dans cette période particulière, le consommateur comme le professionnel peut être à l'initiative de l'annulation. Le voyageur sera remboursé en argent ou bénéficiera d'un avoir sans pénalités.

Pour les vols secs c'est plus compliqué. En effet pour que le billet d'avion soit couvert par l'ordonnance, il faut qu'il fasse partie intégrante d'un forfait. On peut citer l'exemple d'un vol et d'un hébergement pris par l'intermédiaire d'une agence de voyages. Si vous avez composé votre voyage tout seul, en réservant votre vol sur un site internet et un hébergement sur un autre site, ce n'est pas considéré comme un forfait.

Dans ces conditions mieux vaut ne pas prendre l'initiative d'annuler le vol, vous risquez de perdre toutes possibilités de recours.

Attendez plutôt que ce soit la compagnie aérienne qui annule. En pareil cas elle devra rembourser en argent dans un délai de sept jours.

Les compagnies aériennes n'ont pas le droit d'imposer directement des bons d'achat, cela doit rester optionnel.

Le souci du bon d'achat pour des vols longs et moyen-courriers c'est qu'il n'y a aucune garantie financière. Si la compagnie est en graves difficultés financières vous risquez à terme de perdre votre argent.

Si la compagnie tente d'imposer le bon d'achat, vous pouvez vous rapprocher de l'association de consommateurs INDECOSA-CGT pour mettre la pression. Vous pouvez également menacer d'interpeller la « Direction générale de l'aviation civile ». En général les compagnies n'aiment pas trop ce genre de publicité auprès d'un service officiel comme celui-ci.

Arnaud FAUCON
secrétaire national

www.indecosa.cgt.fr

indecosa@cgt.fr