

L'ordonnance publiée le 26 mars 2020 prévoit la possibilité de remplacer le remboursement par un avoir

### Pour quelles prestations ?

- Forfaits touristiques
- Locations d'hébergements
- Locations de voiture
- Tous les autres services de voyages
- Transport de passagers EXCLUS

### Quels types d'annulations ?

- Contrats conclus avant le 1<sup>er</sup> mars  
Et
- Annulation entre le 01/03 et  
15/09/20 pour cause Covid 19

Possibilité d'émettre un **AVOIR**  
dans un délai de **30 jours** à partir  
de l'annulation

### Caractéristiques de l'Avoir

- Montant égal aux sommes déjà payées par le client
- A envoyer sur un support durable (email ou courrier)
- Doit mentionner l'envoi d'une proposition de remplacement **sous 3 mois** avec une validité d'utilisation de 18 mois
- Doit informer le client sur la possibilité d'un remboursement intégral **après 18 mois**

### Proposition de remplacement

Identique ou équivalente à celle annulée  
Le prix ne doit pas être supérieur  
Aucune majoration tarifaire

**3 Mois**

**POUR BIEN PREPARER  
MON OFFRE**

**REMBOURSEMENT INTEGRAL APRES 18 MOIS SI LE CLIENT N'A PAS ACCEPTE LA PROPOSITION DE PRESTATION DE SUBSTITUTION**