

## **Infos COVID – 19**

**Règles de « remboursement » OU d'un « avoir/report de séjour »**

**Ordonnance n°2020-315 du 25 mars 2020 prise en application de la loi d'urgence du 23 mars 2020 pour faire face à l'épidémie de coronavirus.**

**Prestations concernées par les nouvelles dispositions :**

**Séjours annulés par le client ou le professionnel entre le :**

**1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020**

**L'Information au consommateur par courrier postal ou électronique**

**Séjour confirmé à partir du 1<sup>er</sup> mars 2020 : 30 jours après l'annulation du séjour**

**Séjour annulé avant l'ordonnance du 25 mars 2020 : 30 jours à compter du 25 mars 2020**

**Durée d'utilisation de l'avoir/report de séjour :**

**18 mois à compter de la notification de l'annulation d'un séjour entre le 1<sup>er</sup> mars 2020 et le 15 septembre 2020.**

**Conditions de l'avoir/report de séjour :**

**La proposition de prestation doit être équivalente à l'annulation et proposée au client dans un délai de 3 mois à compter de la date d'annulation du séjour.**

**Cette proposition de l'avoir/report de séjour est valable 18 mois à compter de la date de notification de l'annulation.**

**Remboursement de l'avoir**

**Pas de remboursement pendant toute la durée de validité de l'avoir/report de séjour.**

**Aux termes des 18 mois, si l'avoir/report de séjour, est inutilisé, le client sera intégralement remboursé de la somme de son acompte versé.**