

Info Conso INDECOSA CGT 86

JUILLET-AOÛT 2024

EDITO

Les vacances ! Pas toujours zen !

On en rêve toutes et tous pendant des semaines ou même des mois à l'avance et c'est bien normal.

Mais nous avons parfois été victimes de déconvenues, d'arnaques en tout genre et parfois des circonstances exceptionnelles nous obligeant à renoncer à ce beau voyage.

Dans le secteur du tourisme, méfiez-vous des offres trop alléchantes et faciles à acheter.

La réalité ne reflète pas ce qui vous a été présenté dans le catalogue, les prestations ne sont pas à la hauteur du tarif proposé...

Dans cette gazette, nous nous intéresserons plus particulièrement aux annulations de voyage dues au voyageur mais aussi de la part du voyageur. Des voies de recours sont possibles en cas de coup dur.

L'Association Indécosa fait une pause cet été du 15 juillet au 18 août et vous souhaite d'agréables vacances.



Indécosa CGT 86

VOYAGE ANNULÉ

ANNULATION DE VOYAGE

***La marche à suivre
et les démarches à
effectuer***

INDECOSA CGT, c'est quoi ?

INDECOSA CGT vous accueille :

21 Bis rue Arsène Orillard à POITIERS

2 rue de la Souche à POITIERS

ou au téléphone : **09 78 81 69 68**

(Détail des horaires et autres points d'accueils
en dernière page).

ANNULATION DE VOYAGE PAR LE TOUR-OPERATEUR

La marche à suivre



Vous en rêviez depuis longtemps de ce voyage et boum, une annulation est confirmée par votre tour opérateur, que faire ?

Vous avez déjà tout réglé :

- Est-ce que le tour-opérateur est obligé de vous rembourser ?
- Quels sont les délais ?
- Est-ce que vous pouvez prétendre à des dommages et intérêts en réparation du préjudice que vous avez subi ?
Voire le remboursement de frais annexes engagés ?

Oui, le tour-opérateur est tenu de vous rembourser l'intégralité des paiements si l'annulation vient de son propre chef.

Délai de remboursement : 14 jours après la résolution du contrat (Art R 211-10 du code du tourisme).

Oui, vous pouvez réclamer des dommages et intérêts pour le préjudice financier causé par cette annulation.

Attention : 2 situations qui ne vous permettent pas d'être indemnisé :

- 1)** Si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimum indiqué sur le contrat.



- 2)** Si le vendeur a notifié l'annulation dans le délai fixé au contrat, au plus tard 20 jours avant le début du voyage si sa durée dépasse 6 jours ; 7 jours avant le départ s'il dure entre 2 et 6 jours ; 48 heures avant, si le séjour ne dépasse pas 2 jours. Passé cette date, une indemnité est possible. En cas d'annulation de l'agence la veille du départ pour un séjour touristique, vous pouvez accepter un autre voyage mais dans ce cas vous ne pourrez plus demander en plus une indemnité de résiliation (Cass. 1^e civ, 14.11.2019,18-21203).

Donc, vous ne serez indemnisé que si l'agence vous informe après le délai légal.



Ce que dit la loi

Une « circonstance exceptionnelle et inévitable » est une situation échappant au contrôle du voyageur et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.



En cas de de circonstances exceptionnelles inévitables l'empêchant de tenir les délais de prévenance, par exemple une éruption volcanique, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement. (Art L.211-2 du code du tourisme). Le voyageur doit alors vous informer dans les meilleurs délais avant le début du séjour.

Dans les autres cas, l'agence doit vous indemniser au moins à la valeur égale à celle qu'elle vous aurait réclamée si l'annulation venait de votre part, à la même date.

De plus, si vous pouvez prouver que l'annulation vous a causé un préjudice plus important, vous pourrez réclamer des dommages et intérêts, par exemple, en cas d'équipements spécifiques au voyage ou bien même si vous ne pouvez pas trouver un autre voyage aux mêmes dates et que vous êtes dans l'impossibilité de changer vos dates de congés.

Quelles sont les démarches à effectuer ?

Dans le cas où l'agence de voyage n'a pas procédé au remboursement de votre réservation, ou bien si elle ne vous propose qu'un avoir, ou si elle n'a pas versé l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre ou bien encore si elle ne vous a pas indemnisé du préjudice subi, vous devrez lui adresser un courrier recommandé avec accusé de réception.

Si le problème persiste après votre réclamation, adressez-vous :

- Au syndicat professionnel dont dépend l'agence ou à une association.
- A une association de défense des consommateurs.
- Ou encore au médiateur du tourisme figurant sur les documents commerciaux (conditions générales de vente, factures ...) et sur son site internet.

Médiation du tourisme
et du voyage : mtv.travel

Vous avez 2 mois pour agir à compter de la réception de votre courrier recommandé AR.

afin de trouver une solution amiable,

ou enfin,

- Saisissez le tribunal (le cas échéant, dans le cadre d'une action de groupe) pour un dernier recours (après avoir tenté une conciliation en justice, médiation ou procédure participative).

ANNULATION DE VOYAGE PAR VOUS-MÊME

La règle de droit



Vous avez réservé un voyage auprès d'une agence, mais un évènement imprévu vous empêche de partir. Comment tenter de récupérer les sommes déjà versées ?

- **Sans souscription d'assurance annulation**, en dehors de certaines circonstances exceptionnelles et inévitables, c'est la loi du contrat qui s'applique. Vous devrez payer les frais d'annulation prévus en plus des sommes déjà versées. (art. L. 211-14 du code du tourisme).
Généralement, les contrats des agences prévoient des indemnités progressives. Plus la résiliation est proche de la date de départ, plus elles risquent d'être élevées.

Les agents de voyage doivent vous informer sur les assurances obligatoires ou facultatives d'annulation. Le choix reste à la discrétion des clients. Une franchise peut être prévue. Si vous réglez en carte bancaire internationale « *haut de gamme* », celle-ci inclut déjà une garantie annulation. Vérifiez bien les conditions de mise en œuvre auprès de votre banque.

Il est tout à fait possible de céder votre voyage à une tierce personne.



il faudra en avertir l'agence 7 jours avant le départ et que votre remplaçant(e) remplisse toutes les conditions (âge, visa, etc.). L'agence de voyage ne peut pas refuser. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

Quelles sont les démarches à effectuer ?

- **Si vous n'avez pas d'assurance annulation :**
Contactez directement et rapidement l'agence de voyage, par mail, fax, ou téléphone, en confirmant toujours par lettre recommandée avec AR. (date qui sera prise en compte).
- **Si vous avez une assurance annulation :**
Prévenir votre agence de voyage et votre assureur simultanément.

INDECOSA, C'EST QUOI ?

INDECOSA-CGT (Information Défense des Consommateurs Salariés) est une association loi 1901 créée par la Confédération Générale du Travail en 1979. Son principal objectif est la défense de tous les consommateurs du salarié au retraité. Elle pratique ainsi la défense individuelle et/ou collective. Reconnue et agréée par l'État comme représentative, elle participe aux principales instances de concertation où sont débattues avec les professionnels sous l'arbitrage des pouvoirs publics, les intérêts des consommateurs.

Elle est présente sur l'ensemble du territoire français, avec plus de 280 points d'accueils répartis dans les départements, villes et parfois au cœur d'une entreprise dans le cadre des activités du CSE. Chaque année, elle prend en compte et traite des milliers de litiges liés à ses domaines d'intervention. Ses missions s'articulent autour des points suivants : transport et mobilité, banque et argent, habitat et logement, consommation, la santé et l'accès aux soins, l'environnement et la valorisation des déchets. Pour l'INDECOSA-CGT il est impératif de renforcer la présence des organisations de consommateurs dans la gouvernance des questions environnementales. Au niveau institutionnel, INDECOSA-CGT intervient dans un grand nombre d'instances où les intérêts des consommateurs sont en jeu. Au plan national, elle est membre, entre autres, du Conseil National de la Consommation (CNC), du Conseil National des Déchets (CND), du comité consommation de l'AFNOR, ou du comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Elle entretient également des concertations avec les directions des opérateurs historiques. Aux niveaux local et régional, elle représente les consommateurs au sein des Centres Techniques Régionaux de la Consommation (CTRC). Au niveau européen, elle est membre de l'association European Consumer Union (ECU) créée en novembre 2009. Elle intervient également auprès du Système européen des paiements automatisés (SEPA). Elle participe à des initiatives organisées par le Comité Economique et Social Européen (CESE).

INDECOSA CGT 86

Composition du Bureau

Présidente : Jocelyne ANTUNES

jose.antunes@wanadoo.fr

Tél : 07 86 45 04 34

Vice-Président : Jean-Claude SARDIN

Tél : 06 10 20 06 07

sardin.jean-claude@orange.fr

Trésorier : François BONNIN

Tél : 06 52 87 55 65

f.bonnin86@laposte.net

Trésorier adjoint : Pascal ZANCHETTIN

Pascal.zanchettin@gmail.com

Tél 06 70 61 11 00

Secrétaire : Marylène RAFFIN-HERAULT

Tél : 06 76 64 68 90

maryleneraffin@hotmail.fr

Secrétaire adjoint : Claude FUZEAU

claud.fuzeau@sfr.fr

Tél : 07 67 42 41 00

Membres du Conseil d'Administration

Marie Jo BAUDENEAU UL CHATELLERAULT

Béatrice GUILMIN – POLE EMPLOI

Julien HEMON – LC ARMATIS/UD CGT 86

Astrid SINGARRAUD LC ARMATIS

Lionel BONNIFAIT – RETRAITE FAPT 86

Xavier LARTIGUE – SECURIT DOG MAN

Jean-Philippe GUITTONNEAU – TERRITORIAUX POITIERS

Brigitte ORGERET – POLE EMPLOI

Marie-Nicole TIFFANEAU – Retraitée commerce

Joana CARNEIRO – SERVICES ET COMMERCE

Patrick AUDEBERT – Retraité FAPT 86

Claudine KEPINSKI – Retraitée CARSAT

Géraldine RICHARD – FAPT 86

Accueils :

Le mardi de 14h à 17h (sans RV), et le jeudi (uniquement sur RV) 21 bis Rue Arsène Orillard et au 2 Rue de la Souche à POITIERS.

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net

Le jeudi de 16h30 à 18h30 sans RV et sur RV, 11 Rue du Cognet à CHATELLERAULT

Tél : 05 49 21 15 39 - Mail : indecosachatellerault@gmail.com

Uniquement sur RV, 1 rue du Moulin St Léger à CHAUVIGNY (attention changement)

Tél : **09 78 81 69 68** ou 05 49 60 34 70 - Mail : indecosa86@laposte.net