



Les Voyages BELLIER refusent le remboursement : à tort ou à raison ?

Monsieur & Madame L. réservent un séjour au Monténégro le 21/01/2020, prévu du 21/09/2020 au 05/10/2020. La réservation s'effectue par l'intermédiaire de l'association Saint-Malo Sports Loisirs (SMSL) auprès des voyages BELLIER qui encaissent l'acompte de 1158 € le 21/01/2020.

MONTÉNÉGRO
Séjour en étoile
Séjour 15 jours / 14 nuits
Du 21 Septembre au 05 octobre 2020
Au départ de NANTES



Votre contact : EMERAUDE VOYAGES EVASION Virginie et Michel Tél : 06 75 49 52 76 commerciale@bellier-voyages.com	Projet étudié pour : ST MALO SPORTS ET LOISIRS Claudine LORET
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

Saison 2019/2020 Production Organisation Technique Emeraude Voyages Evasion - IM 035110016
Service Groupes Contact : Virginie 02 99 82 22 88 - commerciale@bellier-voyages.com

Fait à ST MALO, le 21/01/2020

RECU D'ACOMPTE

Voyage Séjour découverte au Monténégro 15 jours Du 21/09/2020 Au 05/10/2020

Réglé ACPT MR ET MME L. le 21/01/2020 CB ST MALO	1158,00 €
--------------------------------------------------	-----------

(Signature and stamp of Emeraude Voyages Evasion)

Le 11 août 2020, en application de l'ordonnance 2020-315, Monsieur & Madame L. annulent leur voyage par mail adressé le 11/08/2020 aux voyages BELLIER et à SMSL. Ces derniers accusent réception mais pas les voyages BELLIER. On voit sur ce document que c'est bien BELLIER Emeraude Voyages Evasion qui organise et encaisse l'acompte transmis par SMSL.



Ce n'est que le 9 avril 2021, en appelant les voyages BELLIER que nos adhérents apprennent que le voyageur a pris connaissance du mail fin mars. Le premier écrit des voyages BELLIER n'intervient que le 20 mai 2021, plus de 9 mois après l'annulation. Voir ci-dessous :

Bonsoir Pierre ,

Claudine m'a informé que vous attendiez une réponse à votre mail ci-dessous .

Je ne peux que vous confirmer les termes de notre entretien , à savoir que vous vous êtes inscrit dans le cadre d'un voyage de groupe et de fait ce sont les conditions générales du groupe qui s'appliquent .

En l'occurrence le voyage n'a pas été annulé , mais reporté dans le cadre de l'ordonnance n° 315-2020 du 25 mars 2020 .

cid:image003.png@01D74CC0.677CC160 cid:image002.png@01D74D8E.D63373F0

Le législateur a été très précis , un avoir d'une validité de 18 mois doit être délivré aux clients dont l'exécution du voyage est rendue impossible . En l'occurrence le voyage était maintenu par le tour opérateur et le vol programmé au départ de Nantes avec une escale à Bordeaux .

C'est uniquement suite à de nombreuses négociations que j'ai pu obtenir que le voyage soit reporté et c'est avec soulagement et d'un commun accord que les participants ont souhaité reporter le voyage en 2021 .

Lors de notre échange téléphonique , vous m'avez fait part que votre souhait d'annulation était également lié à une intervention chirurgicale .

Au regard de votre dossier , il semblerait qu'il n'y eu aucune démarche en ce sens alors que vous aviez une couverture assurance par le biais de votre règlement par carte bancaire gold .

C'est pour cette raison , que je vous ai invité à prendre contact avec votre banque .

Comme évoqué lors de notre réunion d'information du 21 août 2020, les frais d'annulations pour « cause injustifiée » sont de l'ordre de 30% du montant du voyage .

Cependant , dans l'hypothèse où le nombre de participants permettrait de conserver un effectif compatible avec le tarif groupe , les frais d'annulations seraient limités aux frais fixes majoritairement facturés par la compagnie aérienne .

Vous comprendrez je pense que si je n'ai pas souhaité répondre plus tôt à votre message , c'est uniquement par le fait que vous êtes inscrit dans le cadre d'un contrat d'un voyage de groupe et non individuellement . C'est aussi pour cette raison que vous bénéficiez de conditions particulièrement plus favorables .

Dans ce mail, les voyages BELLIER assument leur réponse tardive, en sous entendant que ce sont les conditions générales et non la Loi qui s'appliquerait dans ce cas, jouent sur le fait que le voyage n'est pas annulé mais reporté : or, d'une part c'est le client qui conformément à la Loi, a annulé, et d'autre part la modification des dates par le voyageur impose un nouvel accord du client, ce qui n'est bien sûr pas le cas. Enfin ils évoquent d'autres raisons qu'auraient invoquées le client oralement des mois après l'annulation qu'ils ont effectuée par écrit et à laquelle BELLIER n'avait pas répondu, en dépit des multiples relances de SMSL : exemple ci-dessous :



Or la seule réponse que devait faire BELLIER, conformément à la Loi, est une proposition d'avoir dans les 30 jours suivant l'annulation.

Il reste une question à trancher : qui doit rembourser ? SMSL ou BELLIER ? Personne n'est sûr de la réponse. Il est clair que le contrat a été signé avec SMSL, mais que c'est BELLIER qui a encaissé l'acompte, qui organise le voyage et argumente pour ne pas rembourser.

A chacun de se faire son opinion.