**Lettre type – Demande de remboursement d’un avoir émis au titre de l’ordonnance n° 2020-315 du 23 mars 2020**

Vos prénom et nom  
Votre adresse  
Code postal – Ville

Nom de l’agence de voyages

Adresse

Numéro LRAR [à compléter pour chaque courrier]

À …, le …

Madame, Monsieur,

Le … [date], j’ai réservé auprès de … [nom de l’agence de voyages/du site Internet] un séjour pour … avec les références suivantes :

– n° de réservation :

– lieu du séjour initialement prévu :

– dates du séjour initialement prévu :

(PJ 1)

Du fait des conséquences de la pandémie de Covid-19, mon séjour a été annulé le … [date de l’annulation du séjour].

(PJ 2)

Fort[e] des mesures prises par le gouvernement en faveur du secteur touristique, cette dernière/ce dernier m’a adressé un avoir d’une durée de 18 mois.

(PJ 3)

Cet avoir est arrivé à expiration le … [date].

N’ayant pas été en mesure d’en faire usage, j’ai souhaité en obtenir le remboursement et vous ai, à cet effet, demandé de remboursement le … [date] par lettre recommandée avec accusé de réception.

(PJ 4)

Or, à ce jour je n’ai toujours pas obtenu le remboursement intégral.

[Éventuellement]

Vous m’avez appliqué des frais dont je souhaite le remboursement.

En effet, l’article 12 de la directive UE 2015/2302 prévoit la possibilité pour l’organisateur de voyages de résilier le séjour avant le début du forfait s’il est empêché d’exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles.

Il doit informer le voyageur sans retard excessif et procéder au remboursement intégral des sommes déjà versées.

Ce droit au remboursement intégral du séjour, sous la forme d’une somme d’argent, a été confirmé par une décision de la Cour de justice de l’Union européenne du 8 juin 2023.

La Cour a jugé que l’ordonnance n° 2020-315 du 23 mars 2020 qui donnait la possibilité aux professionnels du tourisme d’imposer des bons à valoir aux voyageurs s’opposait à la réglementation européenne quand bien même elle était prise pour éviter l’insolvabilité de tout un secteur.

Elle a également précisé que la forme du remboursement envisagé dans l’article 12 de la directive européenne s’entendait uniquement sous la forme d’argent.

En conséquence, en application de la réglementation en vigueur, je vous remercie de bien vouloir procéder au remboursement [au choix : de l’avoir qui m’a été remis/du solde de mon avoir] sous quinzaine à compter de la réception de la présente.

À défaut de réponse de votre part, je ne manquerai pas de saisir la juridiction compétente pour faire valoir mes droits.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l’expression de mes salutations distinguées.

Signature

[Éventuellement (PJ 5)]

Pièces jointes :

1 : preuve de la réservation du séjour

2 : annulation par l’agence/le site

3 : avoir remis par l’agence

4 : demande de remboursement de l’avoir adressée à l’agence de voyages + copie de l’avis de réception