## Modèle de lettre : voyage à forfait – demande de remboursement d’un voucher coronavirus non utilisé un an après l’émission

**Expéditeur**[Nom]
[Adresse]
[Code postal et localité]
[E-mail]

[Téléphone]

**À** [Nom entreprise de voyages]
Service clientèle
[Adresse]
[Code postal et localité]

[Lieu, date]

**Votre référence : [Numéro de réservation de votre voyage à forfait]**

Chère Madame, Cher Monsieur,

J'ai réservé le [date de réservation] un voyage à forfait à [destination] portant le numéro de réservation [numéro de réservation], avec départ prévu le [date de départ], pour un montant de [prix du voyage]. J'ai déjà payé un montant de [montant déjà payé] pour ce voyage.

Le [date de l'annulation], vous m’avez informé de l’annulation du voyage en raison de la crise du coronavirus.

**OU**

Le [date de l’annulation], j’ai dû annuler le voyage en raison de la crise du coronavirus.

Le [date de l’émission du voucher coronavirus], vous avez émis un voucher coronavirus d’une valeur de [valeur du voucher coronavirus] à la place d'un remboursement pour le voyage à forfait annulé. Je n'ai pas pu refuser ce voucher parce que vous avez invoqué l'arrêté ministériel du 19 mars 2020.

L’arrêté ministériel du 19 mars 2020 (art. 1er, § 3), dispose que le bon à valoir qui n'a pas été utilisé par le voyageur endéans le délai d'un an après son émission est remboursé à sa demande. L’organisateur de voyages dispose dans ce cas d’un délai de six mois pour le remboursement.

Ce délai d’un an est entre-temps écoulé. Mon voucher coronavirus présente encore un solde de [montant du solde inutilisé].

Par la présente, je vous prie de verser le solde inutilisé de mon voucher coronavirus [montant] sur mon compte bancaire [votre numéro de compte bancaire] dans les 6 mois au plus tard.

Sous réserve de tous droits et sans aucune reconnaissance préjudiciable.

Cordialement,

[signature]

Explication : que dit la loi ?

***Extraits de l’***[***arrêté ministériel du 19 mars 2020***](http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2020/03/19/2020040676/justel) ***relatif au remboursement des voyages à forfait annulés***

Article 1er. § 1er. Lorsqu'un contrat de voyage à forfait tel que visé à l'article 2, 3°, de la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage est résilié, soit par l'organisateur de voyages, soit par le voyageur, l'organisateur de voyages est en droit de lui délivrer, au lieu d'un remboursement, un bon à valoir correspondant à la valeur du montant payé.

 Ce bon à valoir répond aux conditions suivantes :

 1° le bon représente la valeur totale du montant déjà payé par le voyageur ;

 2° aucun coût ne sera mis en compte au voyageur pour la délivrance du bon à valoir ;

 3° le bon à valoir a une validité d'au moins un an ;

 4° le bon à valoir indique explicitement qu'il a été délivré à la suite de la crise du coronavirus ;

 5° le bon à valoir est un titre vis-à-vis de l'organisateur de voyage qui l'a émis ;

 6° le voyageur utilise le bon à valoir à son choix.

§ 2. § 2. Le voyageur ne peut pas refuser le bon à valoir qui répond aux conditions visées au paragraphe 1er.

**§ 3. Le bon à valoir qui n'est pas utilisé par le voyageur endéans le délai d'un an après son émission, est remboursé à sa demande. L’organisateur de voyages dispose d’un délai de six mois pour le remboursement.**