



Droit du tourisme

Par meryl

J'ai réservé sur Voyage privé le 31.07.2021 un séjour aux Maldives pour deux personnes du 29.08.2021 au 10.10.2021 pour un montant de 3457? assurance multirisques comprise.

Mon conjoint et moi ne sommes pas vaccinés. Je me suis laissé tenter par l'annonce qui indiquait que seul le test PCR pour les Maldives était requis.

Ayant conscience qu'il y avait des mesures gouvernementales suite à la Covid, je me suis rendu sur le site du gouvernement comme le précisait voyage privé.

J'y ai lu que les voyageurs venant des pays classés rouges ne pouvaient pas entrer en France sans être vaccinés. Or, je n'avais pas compris que les voyageurs quittant la France pour les pays rouges ne pouvaient pas s'y rendre sans être vaccinés. J'ai donc réservé le voyage le 31.07.2021.

Après avoir discuté avec mes proches, je découvre donc que je viens de réserver un voyage dont je ne pourrai pas profiter.

J'appelle voyage privé le 05.08.2021 pour leur expliquer la situation. La conseillère m'indique qu'il faut attendre le 15.08.2021, car les mesures gouvernementales pourraient être modifiées à partir de cette date. Si les Maldives restaient en rouge, la conseillère me confirme qu'un avoir me serait fait. J'ai donc fait confiance en attendant le 15.08.2021.

Le 15.08.2021 les Maldives étaient toujours classées rouge. J'ai appelé depuis cette date presque tous les jours Voyage privé afin de trouver une solution pour un avoir, un report de date ou encore une modification d'aéroport de départ. Aucune solution n'a été acceptée par l'agence.

L'assurance multirisques que j'avais souscrite m'a indiqué que mon soucis ne rentrait pas dans les clauses.

Le problème aujourd'hui est que si le 05.08.2021 la conseillère m'avait dit que le voyage ne pouvait être modifié et qu'aucun avoir ne serait possible je n'aurais pas attendu jusqu'au 15.08.2021. J'aurais dès le 05.08.2021 fait valoir mon droit de rétractation.

Aujourd'hui je suis donc pénalisée, voyage privé ne veulent pas me rembourser. Je leur ai demandé de réécouter la conversation du 15.08.2021 afin qu'il constate par eux mêmes les propos de la conseillère et j'attends leur retour.

Ma question est donc de savoir si le fait d'avoir eu de mauvaises informations par téléphone qui m'ont poussé à ne pas faire valoir mon droit de rétractation est une raison juridique valable pour que voyage privé soit dans l'obligation de me rembourser.