Coronavirus : quels droits en cas d'annulation d'un vol ou d'un séjour ?

Publié le 26 février 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Illustration 1Crédits : © 06photo - AdobeStock



L'épidémie due au coronavirus SARS-CoV-2 (Covid-19) a entraîné l'annulation de vols et le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères recommande de reporter tout déplacement qui ne revêt pas un caractère essentiel vers une zone où circule le virus. Vous avez réservé un vol ou un séjour vers une destination où des personnes infectées ont été recensées et il a été annulé ? Vous ne souhaitez plus partir ? Les conseils de *Service-public.fr*.

Vous souhaitez annuler votre voyage à forfait

Vous pouvez demander l'annulation sans frais du voyage à forfait (combinaison d'au-moins deux services différents : transport, location de vacances, réservation d'hôtel...) dès lors que vous avez connaissance d'un « *événement exceptionnel et inévitable* » sur le lieu de destination ayant des conséquences importantes sur la bonne exécution du contrat.

Le voyagiste doit alors vous rembourser intégralement dans les 14 jours au plus tard après l'annulation du contrat.

**À savoir :**Un « *événement exceptionnel et inévitable* » peut couvrir des risques naturels (inondations, tremblements de terre, conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en toute sécurité...), des risques graves pour la santé humaine (comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination) ou des risques de sécurité (guerre, terrorisme...).

Le séjour est annulé par l'agence de voyages ou le tour opérateur

Si un professionnel du tourisme annule un contrat lors d'un « *événement exceptionnel et inévitable* » (comme une épidémie) empêchant l'exécution du séjour, il doit vous informer le plus rapidement possible et rembourser l'intégralité des sommes payées dans les 14 jours qui suivent l'annulation du contrat.

En accord avec le professionnel, vous pouvez également reporter votre séjour à une date ultérieure ou choisir une autre destination.

Vous souhaitez annuler un billet d'avion (vol sec)

En principe, vous ne pouvez pas annuler votre billet d'avion sans frais si la compagnie aérienne maintient le vol (la taxe aéroportuaire est remboursable si vous n'embarquez pas à bord de l'avion). Il vous faut vérifier si le billet est remboursable ou échangeable et si l'éventuelle assurance annulation ou l'assurance de la carte bancaire (si vous avez choisi ce paiement) couvre ce risque.

Cependant, les personnes dont le vol vers une zone où circule le virus n'a pas été annulé mais qui souhaitent reporter leur voyage par précaution, peuvent demander une annulation sans frais de leur billet du fait de la situation sanitaire dans le pays.

Le vol est annulé par la compagnie aérienne

La compagnie aérienne qui annule ses vols en raison d'un « *événement exceptionnel et inévitable* » doit rembourser l'intégralité du prix du billet lorsque le vol est soumis à la réglementation européenne (l'aéroport de départ se trouve dans l'Union européenne, ou l'aéroport d'arrivée et le siège de la compagnie aérienne se trouvent dans l'Union européenne).

Pour les autres vols internationaux, il faut consulter les conditions générales de vente de la compagnie aérienne.

Le professionnel du tourisme peut aussi vous proposer une autre destination.

Et l'indemnisation ?

Lorsque l'annulation du vol est due à un « *événement exceptionnel et inévitable* » ne pouvant pas être évité (comme une épidémie), la compagnie aérienne n'est pas tenue de verser l'indemnité forfaitaire prévue en cas de retard ou d'annulation.

**À savoir :**Les conseils aux voyageurs sont réévalués en fonction de l'évolution de la situation épidémiologique internationale et des recommandations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Ils sont disponibles sur [le site Conseil aux voyageurs du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères](https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques/article/nouveau-coronavirus-13-02-2020) .

Textes de référence

* [Article L211-14 du Code du tourisme](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000036242700&cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20180701)
* [Directive européenne du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=EN)
* [Règlement européen du 11 février 2004 relatif à l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261&from=FR)