



# EGO VACANCES

VOYAGES ADAPTÉS ET SOLIDAIRES

## FAQ - COVID\_19

(Mise à jour le 27/06/2020)

Cet article a été mis en ligne de façon à répondre à vos principales interrogations concernant votre prochain séjour avec notre organisme face à l'évolution de la situation sanitaire actuelle.

### COMMENT JOINDRE L'ASSOCIATION EN CE MOMENT ?

Une permanence est assurée - par les membres de l'association - de 10h à 18h du lundi au vendredi par téléphone au 07 89 28 95 11 et par email [contact@egovacances.fr](mailto:contact@egovacances.fr) afin de répondre à vos interrogations. C'est la raison pour laquelle, nos temps de réponses peuvent vous paraître parfois plus longs que d'habitude. Veuillez-nous en excuser, et sachez que nous reviendrons vers vous dès que possible. Les courriers reçus auront un délai de traitement nettement supérieur, nous vous recommandons plutôt de privilégier l'envoi de mail.

### QU'EN EST-IL DES SÉJOURS DE CET ÉTÉ ?

En tant qu'organisme de vacances adaptées agréé, l'association dépend de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) du Ministère des Solidarités et de la Santé. Cette dernière émet des directives et recommandations qu'Ego Vacances applique avec comme priorité l'intérêt de ses adhérents. Compte-tenu des incertitudes liées au virus et en concertation avec nos équipes bénévoles, notre association prend officiellement la décision d'annuler l'ensemble des séjours proposés au cours de la période estivale 2020.

### SUIS-JE OBLIGÉ DE VERSER LE SOLDE DE MON SEJOUR CET ÉTÉ 45 JOURS AVANT LE DÉPART COMME CONVENU DANS LE CONTRAT DE VENTE ?

Non, il n'est plus obligatoire de respecter les conditions de paiement précisées dans votre contrat de vente. Nous invitons donc les organismes de tutelle et curatelle à déprogrammer dès à présent les virements prévus. L'intégralité des paiements effectués au titre de votre contrat à présent résolu, vous sera émis sous forme d'avoir. Si nous constatons de prochains versements après l'émission de votre avoir, nous procéderons à une réactualisation de ce dernier.

### PUIS-JE ÊTRE REMBOURSÉ DES SOMMES DÉJÀ VERSÉES POUR MON VOYAGE ANNULÉ ?

En temps normal, c'est le code du tourisme qui s'applique. Il vous protège en prévoyant le remboursement intégral en cas d'annulation par l'organisateur et aussi par le voyageur, lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent comme la crise sanitaire actuelle. Cependant, en raison de l'ampleur du risque économique encouru par les prestataires de voyage dans le contexte de crise et afin de respecter les droits des consommateurs, les obligations des professionnels ont été exceptionnellement adaptées au moyen d'une dérogation au droit au remboursement. Une ordonnance en date du 25/03/2020 vient donc modifier le code du tourisme et en préciser les nouvelles modalités.



# EGO VACANCES

VOYAGES ADAPTÉS ET SOLIDAIRES

## EN QUOI CONSISTE PRÉCISÉMENT CETTE ORDONNANCE GOUVERNEMENTALE

Cette ordonnance prévoit que l'organisme de voyage puisse proposer au voyageur deux solutions dans un délai de 30 jours suivant l'annulation officielle du séjour, à savoir ;

- Soit **le report de votre séjour** à prestation identique ou équivalente,
- Soit **un avoir valable** sur de nouveaux séjours.

## QUE SIGNIFIE "UN REPORT DE SEJOUR" ?

Le report du séjour à prestation identique ou équivalente à celle qui a été annulée signifie que nous vous adressons un nouveau contrat de vente dont le prix ne peut être supérieur de 200€ à la prestation initiale. Au vu des conditions actuelles il nous est difficile de nous engager d'ors et déjà sur le report de tous les séjours.

## QUE SIGNIFIE "UN AVOIR VALABLE SUR DE NOUVEAUX SÉJOURS" ?

Dans un délai de 3 mois, à compter de la réception de votre avoir, l'association a l'obligation de vous formuler de nouvelles propositions de voyage afin d'utiliser votre avoir sur un ou plusieurs séjours de votre choix. Cette seconde solution a été privilégiée par l'association pour tous les séjours initialement prévus en juillet et août 2020.

## QUEL EST LE MONTANT EXACT DE CET AVOIR ?

Cet avoir correspond aux sommes que vous avez déjà versées pour votre séjour, excluant la cotisation obligatoire de 15 euros à l'association. Pour rappel, dans le cadre de notre activité associative, ne peuvent s'inscrire à nos séjours que les personnes adhérentes à l'association et à jour de leur cotisation annuelle.

## COMBIEN DE TEMPS EST VALABLE L'AVOIR ?

Il est valable 18 mois à partir de sa date de réception. Mais il peut être utilisé pour un séjour ayant un départ au-delà de 18 mois.

## QUE SE PASSE-T-IL A L'ISSUE DES 18 MOIS ?

Si l'avoir n'est pas utilisé, vous serez remboursé de façon automatique. L'association reviendra ainsi vers vous pour organiser le remboursement par virement.

## QUE SE PASSE-T-IL SI MON AVOIR EST SUPÉRIEUR AU PRIX DU NOUVEAU SEJOUR

L'avoir peut être utilisé en plusieurs fois et pour plusieurs séjours différents. Le solde de votre avoir non utilisé vous sera automatiquement remboursé passé la période de 18 mois.



# EGO VACANCES

VOYAGES ADAPTÉS ET SOLIDAIRES

## **SUIS-JE OBLIGÉ D'ACCEPTER LE REPORT DE MON SEJOUR OU L'AVOIR MÊME SI JE PRÉFÈRE ÊTRE REMBOURSÉ ?**

Malheureusement vous ne pouvez dès à présent exiger le remboursement des sommes déjà versées, compte tenu de l'ordonnance. Votre remboursement pourra donc s'effectuer seulement à l'issue des 18 mois.

## **COMMENT PUIS-JE UTILISER MON AVOIR EN AUTOMNE OU HIVER 2020 ?**

Il vous sera transmis une plaquette dès le début du mois de septembre avec des propositions de séjours organisés.

## **COMMENT SE PORTENT EN CE MOMENT L'ASSOCIATION ET SES BENEVOLES ?**

Nous restons bien mobilisés et accordons du temps pour l'écoute de nos vacanciers en cette période un peu difficile pour certains et remercions très sincèrement les bénévoles impliqués.

L'association est également en relation avec les autres associations de Vacances Adaptées Organisées (VAO) et l'Union Nationale des Associations Tourisme (UNAT) qui représentent actuellement les structures du tourisme social auprès du gouvernement.

## **COMMENT POUVONS-NOUS SOUTENIR L'ASSOCIATION ?**

En choisissant d'exercer votre avoir sur un futur séjour proposé par l'association pour minimiser l'impact économique et assurer la pérennité de l'association.



# EGO VACANCES

VOYAGES ADAPTÉS ET SOLIDAIRES

## PLUS CLAIREMENT, VOICI CE QU'IL FAUT RETENIR :

C'est dernier temps c'est un peu difficile de joindre Ego vacances, vous pouvez nous téléphoner au 0789289511 ou nous envoyer un e-mail à [contact@egovacances.fr](mailto:contact@egovacances.fr) , nous nous organisons pour vous répondre dans les meilleurs délais.

Nous sommes obligés d'annuler les séjours prévus en Juillet et Aout 2020. Pour vous protéger et respecter la loi. L'argent que vous avez déjà versé pourra vous servir pour payer un prochain séjour. Vous allez recevoir un document appelé « AVOIR »

Sur l'AVOIR sera écrit la somme d'argent que vous avez déjà versée. Celui-ci sera valable pendant 18 Mois. Vous pourrez l'utiliser pour partir en vacances à l'automne 2020, Hiver 2020/2021 ainsi que l'été 2021.

Si vous ne voulez pas partir en séjour vous serez remboursé à la FIN DES 18 MOIS.  
Vous ne pouvez pas être remboursé avant, nous nous référons à la loi.