

AILLEURS & AUTREMENT

FAQ - COVID_19

(Mise à jour le 15/05/2020)

Nous avons conçu cet article 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 14h à 17h du lundi au vendredi par téléphone au 04 37 45 04 72 et par email ailleursetautrement@orange.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 ?

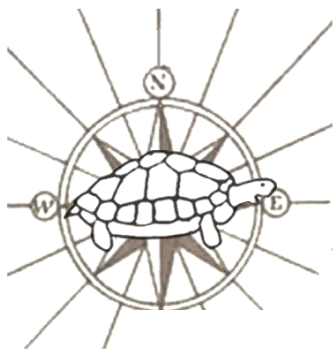
En tant qu'organisme de vacances adaptées agréé, l'association dépend de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) du Ministère des Solidarités et de la Santé. Cette dernière émet des directives et recommandations qu'Ailleurs et Autrement applique avec comme priorité l'intérêt de ses adhérents. 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.



AILLEURS & AUTREMENT

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 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 30 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 ?

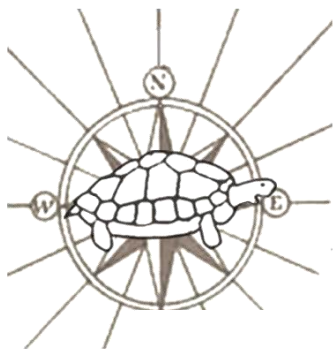
Il est valable 18 mois à partir de sa date de réception. Mais il peut être utilisé pour un séjour ayant un départ au-delà de 18 mois.

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.



AILLEURS & AUTREMENT

CONCRÈTEMENT COMMENT TOUT CELA VA FONCTIONNER ?

Prenons l'exemple de Monsieur X s'étant inscrit sur le circuit au Maroc de 3 semaines en août 2020.

Monsieur X a accepté un devis pour ce voyage d'un montant de 2440 euros dont les 30 euros de cotisation à l'association.

Monsieur X a déjà versé pour ce séjour un total de 2000 euros et devait encore régler un solde de 440 euros en juin prochain.

L'association annule officiellement le séjour le 25/05/2020. Elle a l'obligation d'envoyer à Monsieur X un avoir au plus tard le 25/06/2020, d'un montant égal à 1980 euros.

Avant le 25/08/20, l'association enverra à Monsieur X une proposition de séjours afin qu'il puisse exercer son avoir au plus vite. Il s'agira - dans la mesure du possible - des séjours déjà inscrits au catalogue 2020 ainsi que quelques nouveaux séjours qui pourraient être proposés avant la fin de l'année.

Scénario 1 :

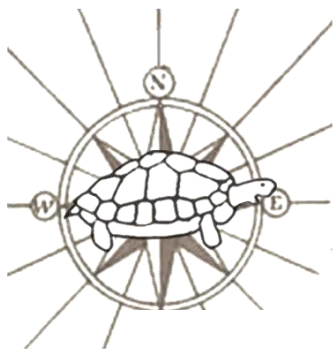
- Monsieur X décide de s'inscrire sur le séjour à Prague se déroulant pendant les vacances de Noël d'un montant total de 1280 euros.
- Monsieur X pourra utiliser son avoir pour régler son séjour à Prague. Il n'aura pas besoin de régler de nouveau son adhésion de 30 euros puisqu'il l'a déjà versée pour l'année 2020. Il lui restera 1980-1280, soit 700 euros d'avoir.
- Au mois de janvier 2021, Monsieur X souhaite s'inscrire pour un séjour en Espagne ayant lieu au mois d'août 2021 d'un montant de 2200 euros. Il devra de nouveau régler son adhésion de 30 euros pour cette nouvelle année et s'acquitter de la somme restant due, à savoir $(2200+30)-700$, soit 1530 euros.

Scénario 2 :

- Monsieur X ne souhaite ni s'inscrire sur un séjour proposé en 2020, ni sur un séjour du catalogue été 2021 et garde son avoir pour plus tard. Le 25 novembre 2021 (date butoir de validité de l'avoir) il peut tout de même s'inscrire pour un séjour ayant lieu ultérieurement, par exemple à Noël 2021.

Scénario 3 :

- Monsieur X ne souhaite pas s'inscrire sur un séjour de l'année 2020 et 2021. Si au 25 novembre 2021, soit 18 mois après l'émission de l'avoir, Monsieur X ne l'utilise toujours pas, l'association lui remboursera ses 1980 euros.



AILLEURS & AUTREMENT

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 ?

Grace aux réponses que vous nous avez données dans le sondage que vous avez rempli, nous travaillons actuellement à l'élaboration d'un catalogue en France et à l'étranger sur le dernier trimestre 2020. Il vous sera transmis dès le début du mois de septembre.

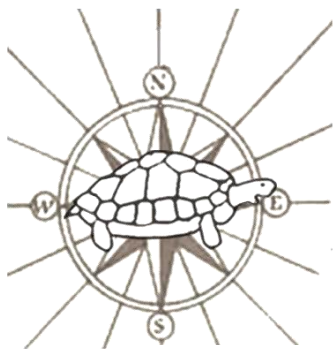
COMMENT SE PORTENT EN CE MOMENT L'ASSOCIATION ET SES BENEVOLES ?

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.



AILLEURS & AUTREMENT

EN ECRITURE FACILE A LIRE ET A COMPRENDRE :

Nous pensons à vous et nous espérons que vous allez bien.

C'est un peu difficile de joindre Ailleurs et Autrement en ce moment.

Vous pouvez nous téléphoner ou nous envoyer des mails.

☎ 0437450472 ou 💻 ailleusetautrement@orange.fr

Nous sommes obligés d'annuler les séjours prévus en juillet et août 2020.

Il faut protéger votre santé 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.

L'AVOIR sera valable pendant 18 mois.

Vous pourrez l'utiliser pour partir en séjours à l'automne 2020, en été 2021 ou pendant les vacances de Noël 2021.

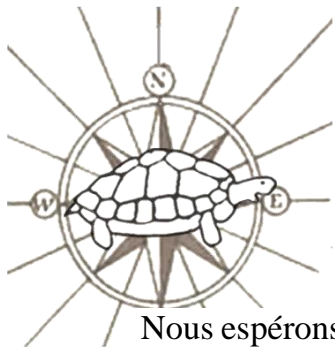
Si vous ne voulez pas partir en séjour vous serez remboursé à la fin des 18 mois.

Vous ne pouvez pas être remboursé avant. C'est la loi qui le dit.

Grace à vos réponses au sondage, nous préparons un catalogue de séjours en France ou à l'étranger.

Les séjours se dérouleront en octobre, novembre ou décembre 2020.

Vous allez recevoir le catalogue en septembre 2020.



AILLEURS & AUTREMENT

Nous espérons que vous continuerez à partir avec Ailleurs et Autrement, c'est important pour l'association.