

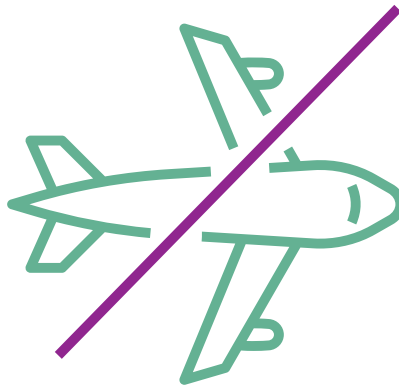


VOYAGES ET SÉJOURS ANNULÉS QUELS SONT MES DROITS ?

En raison des annulations massives de séjours et voyages, une ordonnance du 25 mars 2020 est venue déroger aux possibilités de remboursement usuellement prévues par les voyageurs français.

Ces mesures concernent les forfaits touristiques (pack vol et hôtel) et les prestations isolées : hôtel, gîte, location de véhicule, activités de vacances, excursions... Seules les ventes de transports secs, non liés à une autre prestation, ne sont pas concernés par cette mesure. Désormais, pour toute annulation de voyages entre le 1^{er} mars et le 15 septembre 2020, l'organisateur a la possibilité de vous proposer un avoir, valable durant 18 mois, dont le montant est égal à l'intégralité des paiements effectués. Cette offre doit vous parvenir dans un délai de 30 jours à compter de la date d'annulation du voyage, ou de l'entrée en vigueur de l'ordonnance. L'organisateur doit alors vous proposer une prestation identique ou équivalente dans un délai de trois mois, sans que le prix ne soit augmenté. Cette offre est alors valable durant 18 mois.

Si à l'issue des 18 mois, vous n'êtes pas parvenu à trouver un accord avec l'organisateur sur le report des prestations, vous pourrez solliciter le remboursement de l'avoir.



COVID-19 : ATTENTION AUX ARNAQUES EN LIGNE !

Depuis le début des mesures de confinement, les risques de piratages numériques se sont multipliés.

Le phishing est une technique frauduleuse destinée à tromper l'utilisateur pour l'inciter à communiquer ses données personnelles en se faisant passer pour un tiers de confiance. À titre préventif, le dispositif national d'assistance aux victimes d'actes de cyber-malveillance préconise les protections suivantes :

- Ne jamais communiquer d'informations sensibles par messagerie ou téléphone (mot de passages, données bancaires...)
- Si vous recevez un lien douteux, allez directement sur le site de l'organisme en question plutôt que de cliquer sur celui-ci. Vérifiez toujours l'adresse du site qui s'affiche dans votre navigateur.
- En cas de doute, il est recommandé de toujours contacter directement l'organisme concerné pour vérifier s'il est l'émetteur du message réceptionné.

- Enfin, diversifiez vos mots de passe et complexifiez-les afin de réduire le risque de piratage de vos données.

Si vous avez malheureusement communiqué des données personnelles ou des moyens de paiement, faites immédiatement opposition auprès de votre organisme bancaire et déposer plainte auprès du commissariat de police. Si votre adresse de messagerie est usurpée, changez aussi immédiatement vos mots de passe.

QUELQUES ADRESSES UTILES

SIGNALEMENT D'UN SPAM
www.signal-spam.fr

**SIGNALER UNE ADRESSE DE PHISHING
OU D'HAMECONNAGE**
www.phishing-initiative.fr

INFO ESCROQUERIES
0805 805 817 (appel gratuit)

ADAPTATION ET REPORT DES DÉLAIS ADMI- NISTRATIFS DURANT L'ÉTAT D'URGENCE

Les mesures de confinement n'ont souvent pas permis d'effectuer les démarches administratives dans les délais impartis.

Une ordonnance du 25 mars 2020 est venue prolonger les délais qui devaient se terminer entre le 12 mars 2020 et 1 mois après la fin de l'état d'urgence sanitaire. Les délais concernant les démarches (recours, action en justice, formalité, inscription, déclaration), ainsi que les mesures administratives et juridictionnelles (interdiction, autorisation, permis, agrément, aide), sont prolongés de deux mois à compter de la date de fin de l'état d'urgence sanitaire.

