

Corona

Vos droits en tant que consommateur-riche

Contenu

1. Billets de théâtre, de concert ou d'événements sportifs	2
2. Voyages	5
3. Voyage scolaire, semaine de projet, etc.	10
4. École privée, crèche et salle de sport fermée	11

1. Billets de théâtre, de concert ou d'événements sportifs

Les concerts, les open-airs, les spectacles de théâtre, les événements sportifs etc. sont annulés – les règles suivantes s'appliquent :

Attention : il existe de nouvelles réglementations juridiques pour les événements artistiques, culturels et sportifs ! La loi s'applique aux événements privés annulés après le 13 mars 2020, mais pas aux événements fédéraux, régionales ou communaux.

La loi stipule qu'au lieu de rembourser le prix du billet, un bon d'achat peut être émis.

1.1. Quels sont les événements concernés ?

- Événements artistiques ou culturels, par exemple concerts, spectacles d'opéra, spectacles de théâtre, projections de films, performances ;
- La fermeture d'institutions artistiques ou culturelles, par exemple des musées ou des monuments culturels ;
- Les événements sportifs, par exemple les tournois de tennis professionnels, les matchs de football des ligues professionnelles, mais aussi, par exemple, les courses à pied payantes pour les athlètes amateurs-rices.

1.2. Jusqu'à quel montant dois-je accepter un bon d'achat ? Quels montants puis-je me faire rembourser ?

La loi prévoit une échelle graduée en fonction du prix du billet :

- Jusqu'à 70 euros, vous devez accepter un bon d'achat.
- Jusqu'à 250 euros, vous pouvez obtenir un bon d'achat pour 70 euros, le montant supérieur vous sera remboursé en espèces (jusqu'à 180 euros maximum),
- Pour les montants supérieurs à 250 euros, l'entreprise peut à nouveau émettre un bon d'achat.

Voici quelques exemples pour l'illustrer :

- Prix du billet 70 euros : Vous ne recevez qu'un bon d'achat d'une valeur de 70 euros.
- Prix du billet 90 euros : Vous obtenez un bon d'achat d'une valeur de 70 euros. Vous pouvez vous faire rembourser de la somme de 20 euros en paiement.
- Prix du billet 250 euros : Vous recevrez un bon d'achat de 70 euros. Le montant restant, soit 180 euros, peut être remboursé en paiement.
- Prix du billet 300 euros (et plus) : Vous recevrez un bon d'achat de 70 euros. Vous pouvez vous faire rembourser du montant restant de 180 euros en paiement. Le montant restant de 50 euros ($300 - 70 - 180 = 50$) peut être émis à nouveau comme bon d'achat.

Utilisation du bon d'achat et transférabilité : vous pouvez donner le bon d'achat à n'importe quel consommateur-riche. Vous pouvez (sans obligation) utiliser le bon d'achat pour un autre événement de l'organisateur-riche ou pour une visite de l'institution artistique ou culturelle après la réouverture.

Note : L'organisateur-riche ne peut toutefois exclure aucun événement du remboursement.

Si le bon d'achat n'est pas utilisé avant le 31.12.2022, vous avez droit à un paiement immédiat. Veuillez noter que vous devez faire valoir ce droit auprès du / de la partenaire contractuel-le. Nous vous recommandons d'en informer le/la partenaire contractuel-le par écrit (lettre recommandée), en indiquant le numéro de compte et en lui remettant une copie du bon d'achat.

Aucun frais ne peut vous être imputé pour l'émission, l'envoi ou l'utilisation du bon d'achat.

1.3. J'ai acheté plusieurs billets à la fois. Qu'est-ce qui s'applique dans ce cas-là ?

Le règlement s'applique également si vous avez acheté plusieurs billets ou tickets d'entrée en une seule opération d'achat. Par exemple, le/la partenaire contractuel-le peut émettre un bon d'achat pour chaque billet jusqu'à 70 euros. Il en va de même pour les événements de plusieurs jours (par exemple, les festivals de musique). Par exemple, si les billets ont été achetés pour plusieurs jours, l'organisateur-riche de l'événement peut émettre un bon d'achat séparé pour chaque contrat d'événement individuel.

En cas d'interruption partielle des services et en cas des fermetures temporaires des institutions artistiques et culturelles, la valeur du bon d'achat peut être limitée à la partie du montant à rembourser.

1.4. Que se passe-t-il si j'ai acheté les billets par l'intermédiaire d'un-e agent-e ?

Cette réglementation s'applique également si les billets ont été achetés par l'intermédiaire d'un-e agent-e. L'organisateur-riche délivre un bon d'achat et doit le remettre à l'agent-e. L'agent-e doit vous remettre le bon d'achat immédiatement.

1.5. Qu'est-ce qui s'applique aux abonnements récurrents ?

Au lieu du bon d'achat, vous pouvez demander un forfait pour l'abonnement suivant.

Attention ! Les opérateurs-rices peuvent aussi, dans un premier temps, offrir un bon d'achat pour le montant total - mais vous pouvez le refuser. Si vous n'acceptez pas un bon d'achat pour le montant total, l'organisateur-riche ne peut vous délivrer un bon d'achat que jusqu'à 70 euros et vous pouvez faire payer le montant restant (jusqu'à un maximum de 180 euros).

Nous vous recommandons d'informer l'entreprise dès la lettre de demande de remboursement du prix du billet, que vous n'accepterez pas un bon d'achat pour le montant total (vous trouverez ci-dessous un exemple de lettre à ce sujet).

La loi ne s'applique pas si l'organisateur-riche est une autorité locale (fédérale, régionale, communale) ou une entité juridique détenue majoritairement par l'autorité fédérale, régionale ou communale ou pour laquelle une autorité locale se porte garante.

Conseil : Contactez l'organisateur-riche par écrit en lettre recommandée (conservez une copie de la lettre et le reçu !) et demandez le remboursement du prix du billet. Important ! Pour les billets d'un prix jusqu'à 250 euros : informez immédiatement l'entreprise que vous n'êtes pas d'accord avec les bons d'achat d'une valeur supérieure à 70 euros et exigez le paiement de la différence par rapport au prix du billet.

Si le prix de votre billet est supérieur à 250 euros, vous refusez le remboursement intégral par bons d'achat et exigez le paiement du montant maximum légal de 180 euros.

[Télécharger : Lettre type sur le remboursement des billets en cas d'annulation d'un événement](#)

Note : Veuillez noter que le règlement s'applique également si vous achetez un billet d'entrée ou un ticket maintenant. Si l'événement est annulé en 2020, vous n'obtiendrez - pour la plupart - qu'un bon d'achat !

2. Voyages

Les voyages en ville et même les vacances d'été sont déjà réservés - ce qu'il faut savoir en cas d'annulation :

Voyages et corona – ligne d'assistance téléphonique gratuite du ministère en collaboration avec le VKI: 0800 201 211 lun-dim 9.00 à 15.00.

2.1. Quels sont mes droits si l'organisateur-riche de voyages annule le voyage ?

Si l'organisateur-riche annule le voyage, vous avez droit à être remboursé-e.

2.2. Puis-je annuler le voyage à forfait déjà réservé sans frais ?

L'annulation gratuite n'est possible que si le début des vacances et la situation à risque sont proches l'un de l'autre. Si, par exemple, la destination n'est pas dans une région en crise directement touchée par le virus ou si les vacances ne commenceront pas avant quelques semaines, vous ne pouvez faire qu'attendre, en observant comment les choses évoluent.

Dans tous les cas, un avertissement clair du ministère des Affaires étrangères serait considéré comme un motif de retrait; toutefois, pour se retirer, un tel avertissement ne doit pas nécessairement être donné !

Attention : A l'heure actuelle, le ministère des Affaires étrangères déconseille vivement les voyages qui ne sont pas absolument nécessaires. Tous les pays du monde ont été classés dans la catégorie "risque de sécurité élevé" (niveau de sécurité 4 sur 6). Cette mesure exceptionnelle devrait constituer une raison suffisante pour annuler gratuitement un voyage à forfait.

Conseil : Contactez votre agence de voyage ou voyagiste immédiatement ! Observez attentivement l'évolution future. Informez-vous sur les dernières mises à jour directement sur [le site du ministère des Affaires étrangères](#) !

Provisions qui s'applique généralement aux voyageurs-euses à forfait :

Si vous avez réservé un voyage à forfait (par exemple, une combinaison de plusieurs services de voyage, généralement le transport et le logement), vous avez le droit de vous retirer gratuitement du contrat à forfait avant le départ si des circonstances exceptionnelles se produisent sur le lieu de vacances ou à proximité immédiate de celui-ci, qui affectent de manière significative le déroulement des services inclus dans le forfait ou du voyage. Les circonstances exceptionnelles sont par exemple des actes de guerre sur le lieu de destination, des catastrophes naturelles ou l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination. Toutefois, l'existence de circonstances exceptionnelles doit être évaluée sur la base des circonstances spécifiques de chaque cas.

Exemple de lettre : Vous trouverez [ici](#) le modèle de lettre de retrait conformément à la loi sur les voyages à forfait.

2.3. Quand dois-je annuler?

Malheureusement, nous ne pouvons pas donner une réponse générale à cette question. Cela dépend toujours du cas particulier.

Il est clair qu'une annulation gratuite est possible si un avertissement de voyage pour votre destination de vacances a été émis ou est entré en vigueur le jour de votre départ. En outre, vous pouvez annuler

gratuitement peu de temps (environ une semaine) avant le début de votre voyage si la situation de risque sur votre lieu de vacances ou à proximité immédiate est exceptionnellement élevée.

Si vous ne voulez pas attendre jusqu'à peu de temps avant le départ, vous pouvez annuler maintenant à vos propres frais. En principe, le plus tôt un voyage est annulé, le moins cher seront les frais d'annulation.

En fin de compte, chaque voyageur-euse doit décider individuellement s'il-elle annule son voyage (à un coût moins élevé) à un stade précoce ou bien s'il-elle attend de voir comment les choses évoluent.

Si vous voulez attendre et voir, il est possible que l'option d'annuler gratuitement existera en selon les développements ultérieurs. Toutefois, il n'est pas exclu qu'en raison d'une détente ultérieure de la situation, aucune annulation gratuite ne soit possible.

2.4. Le/la voyageur-euse veut m'offrir un forfait ou une nouvelle réservation au lieu d'un remboursement. Dois-je accepter ?

Non. La loi sur les voyages à forfait ne prévoit pas de changement de réservation pour un autre circuit en cas de danger sur la destination de vacances. Par ailleurs, la délivrance d'un forfait au lieu d'un remboursement n'est autorisée que si vous acceptez cette solution. Le / la voyageur-euse et l'organisateur-riche de voyages peuvent donc tous deux demander immédiatement l'annulation du contrat, y compris le remboursement du prix du voyage.

Par conséquent, si vous refusez un forfait ou une nouvelle réservation, l'entreprise doit vous rembourser le prix du voyage. Vous trouverez un exemple de lettre [ici](#).

2.5. Puis-je annuler le voyage individuel déjà réservé sans frais ?

Les voyageurs-euses individuel-le-s (c'est-à-dire que le-la consommateur-trice ayant réservé qu'un hôtel ou un vol individuellement) ont le droit d'annuler gratuitement dans des circonstances limitées, par exemple si l'hôtel est situé dans une zone réglementée et n'est donc pas accessible. La possibilité d'annulation doit toujours être examinée au cas par cas et sera généralement évaluée en fonction de la situation juridique, ainsi que la juridiction du pays dans lequel l'hôtel ou la compagnie aérienne est basé.

Toutefois, si votre hôtel est joignable mais que vous ne souhaitez pas vous y rendre en raison de la situation actuelle, vous devrez malheureusement payer les frais d'annulation. Dans ce cas, vous ne pouvez qu'essayer de négocier un accord sur une solution équitable avec le-la partenaire contractuel.

2.6. Je n'ai réservé qu'un vol. Puis-je résilier le contrat sans frais ?

Vous pouvez également résilier le contrat sans frais dans le cas de réservations de vols purs si la "base du contrat" n'existe plus. Selon la jurisprudence, cela est le cas si, par exemple, le début ou la poursuite du voyage est soudainement devenu déraisonnablement dangereux pour un-e voyageur-euse moyen-ne ? Le caractère déraisonnable donnant droit au libre retrait ne peut donc être déduit que d'une situation concrète de danger. Un avertissement clair du ministère des Affaires étrangères peut être considéré comme un motif de retrait sans annulation. Dans tous les cas, contactez votre compagnie aérienne - certaines d'entre elles proposent également des options de re-réservation gratuites.

2.7. La compagnie aérienne annule mon vol et veut m'offrir un forfait ou une nouvelle réservation au lieu d'un remboursement. Dois-je m'en contenter ?

De nombreuses compagnies aériennes ne proposent actuellement à leurs client-e-s que des re-réservations ou des forfaits de voyage pour les vols annulés. Les compagnies aériennes doivent rembourser la totalité du prix du billet pour les vols annulés (article 8 du règlement européen sur les droits des passagers).

Lorsque des vols sont annulés en raison de la pandémie de coronavirus, la délivrance d'un forfait ou le changement de réservation au lieu d'un remboursement n'est autorisé que si vous acceptez cette solution.

Par conséquent, si vous refusez un forfait ou une nouvelle réservation, l'entreprise doit vous rembourser le prix du voyage. Vous trouverez un exemple de lettre [ici](#).

2.8. Qu'en est-il de ma réservation de vol s'il y a une interdiction d'entrée (comme c'est actuellement le cas pour Israël et les États-Unis) ?

En raison de l'évolution actuelle, il y a de fortes chances que vous puissiez résilier le contrat sans frais pour les vols vers Israël et les États-Unis.

Nous vous recommandons de déclarer votre retrait du contrat à la compagnie aérienne avant le départ. Argumentez que la "base du contrat" n'existe plus et que le vol est devenu déraisonnable.

Attention : cette mesure n'est valable que tant qu'il existe une interdiction d'entrée valable et à jour. Les vols qui se prolongent dans le futur ne peuvent pas être annulés gratuitement. Veuillez rester informé-e sur les derniers développements.

Comment contacter la compagnie aérienne ? Vous pouvez utiliser la [lettre type AK](#). Envoyez-le à la compagnie aérienne par lettre recommandée et conservez une copie de la lettre et du reçu comme preuve ! Nous vous recommandons également de remplir le formulaire de contact sur la page d'accueil de la compagnie aérienne concernée ou de la contacter par mail.

2.9. Qu'en est-il de ma réservation de vol lorsqu'il y a un avertissement de voyage du ministère des Affaires étrangères (comme c'est le cas actuellement pour l'Italie, la France, par exemple)

Selon les informations du ministère des Affaires étrangères, plusieurs pays (actuellement, par exemple, l'Italie, la France, la Grande-Bretagne, l'Espagne, les Pays-Bas et la Russie) ont un niveau de sécurité 6 (avertissement aux voyageurs-euses).

Nous vous recommandons de déclarer votre retrait résiliation ?? du contrat à la compagnie aérienne en temps utile avant le départ. Argumentez que la "base du contrat" n'existe plus et que le vol est devenu déraisonnable.

Attention : les vols qui se prolongent dans le futur ne peuvent pas être annulés gratuitement. Veuillez rester informé-e sur les derniers développements.

Comment contacter la compagnie aérienne ? Vous pouvez utiliser la [lettre type AK](#). Envoyez-le à la compagnie aérienne par lettre recommandée et conservez une copie de la lettre et du reçu comme preuve ! Nous vous recommandons également de remplir le formulaire de contact sur la page d'accueil de la compagnie aérienne concernée ou de la contacter par mail.

2.10. J'ai réservé un voyage à forfait et maintenant le / la voyageur me demande de payer le solde restant. Dois-je payer ?

À l'avance : à titre d'acompte, le / la voyageur peut exiger un maximum de 20 % du prix du voyage. En principe, l'organisateur-riche de voyages a droit au paiement du solde restant au plus tôt 20 jours avant le début du voyage et uniquement contre remise des documents de voyage.

En raison de la crise du corona, le secteur du voyage risque d'être soumis à de graves turbulences. De nombreux consommateurs-riche craignent qu'une fois qu'ils / elles auront effectué leurs paiements au voyageur, ils ne les récupéreront pas (aussi rapidement), même s'il devrait y avoir un droit de résiliation du contrat sans frais.

Si votre voyageur vous réclame le solde restant de votre voyage, vous avez la possibilité de retenir le paiement pour le moment, s'il n'est pas encore certain que le voyage aura lieu (c'est ce qu'on appelle l'objection d'incertitude (Unsicherheitseinrede) selon le § 1052 ABGB). Informez votre voyageur que vous voulez bien respecter le contrat si la situation se détend et si le voyage aurait lieu.

Attention : ceci ne s'applique pas à toutes les réservations en ligne ! Si vous avez réservé auprès d'un-e prestataire étranger-ère dont les activités commerciales ne sont pas centrées sur l'Autriche, c'est généralement le droit du pays dans lequel le / la prestataire a son siège social qui s'applique.

Vous trouverez [ici un modèle de lettre pour l'objection d'incertitude](#) (Unsicherheitseinrede).

Conseil : si vous avez convenu avec le/la voyageur de payer par prélèvement automatique ou de débiter votre carte de crédit, contactez immédiatement votre banque ou votre société de carte de crédit et interdisez le prélèvement, de préférence par courrier électronique et aussi par lettre recommandée avec accusé de réception (copie de la lettre et conservez l'accusé de réception).

Veillez toutefois noter qu'une annulation gratuite n'est possible que si le début des vacances et la situation dangereuse sont très proches l'un de l'autre. Il est évident qu'une annulation gratuite est possible si un avertissement de voyage pour votre destination de vacances est disponible à la date de départ prévue. En outre, vous pouvez annuler sans frais peu de temps (environ une semaine) avant le début de vos vacances si la situation de danger sur votre lieu de vacances ou à proximité immédiate est exceptionnellement élevée.

Cela signifie que si vous voulez annuler votre voyage sans frais, vous ne pouvez qu'attendre et voir comment les choses évoluent. En ce qui concerne le paiement final, vous pourriez utiliser les arguments susmentionnés par lettre recommandée avec accusé de réception (conservez copie de la lettre et l'accusé de réception) pour signaler votre "objection d'incertitude" (Unsicherheitseinrede) à l'entreprise. Important : en plus de la lettre recommandée, écrivez un e-mail à votre partenaire contractuel.

2.11. Je suis en vacances à l'étranger, que puis-je faire ?

Contactez immédiatement le ministère des Affaires étrangères. Vous pouvez vous inscrire pour toute opération de récupération depuis l'étranger à l'adresse suivante :

<https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/auslandsservice/reiseregistrierung/>

Vous pouvez vous inscrire pour un vol à destination de Vienne via la plateforme <https://heimflug.austrian.com>. La condition préalable est l'inscription préalable auprès du ministère des Affaires étrangères (voir ci-dessus).

2.12. J'annule mon voyage en raison de la pandémie du coronavirus. Quels sont les coûts impliqués?

Dans un premier temps, veuillez clarifier si votre voyageur, hôtel, compagnie aérienne, etc. facturera des frais d'annulation.

2.13. Mon assurance voyage prend-elle en charge les frais d'annulation encourus si le / la voyageur, l'hôtel, la compagnie aérienne, etc. ne paie pas les frais d'annulation parce que j'ai complètement annulé les réservations (le voyage) ?

Attention, il n'y a pas de couverture d'assurance s'il s'agit d'une pandémie officiellement annoncée et proclamée en tant que telle - les assureurs de voyage le soulignent également. Par conséquent, l'assurance ne couvre généralement pas les frais d'annulation résultant de l'annulation d'un voyage ou de services de voyage individuels.

Il y a quelques exceptions à cette "clause pandémie/épidémie" avec les assureurs de voyage : par exemple, certains tarifs d'assurance avec une protection étendue (plus coûteuse) contre l'annulation incluent également des raisons d'annulation telles que "mise en danger de la sécurité physique" ou "avertissements de voyage" au-delà d'un certain niveau.

3. Voyage scolaire, semaine de projet, etc.

Les voyages scolaires, les semaines de projet, etc. seront annulés – ce que vous devez savoir :

3.1. Le voyage scolaire vers l'étranger, le cours de ski scolaire ou la semaine de projet ont été annulés par l'école en raison du décret fédéral. Dois-je payer des frais d'annulation maintenant ?

Les parents ou les écoles peuvent se retirer gratuitement - selon la personne qui a conclu le contrat - s'il existe un avertissement de voyage du ministère des Affaires étrangères (BMEIA) pour le lieu de l'événement en question - cela s'applique aux voyages dans un avenir proche. Les avertissements actuels concernant les voyages peuvent être consultés sur le [site web du ministère des affaires étrangères](#).

S'il n'y a pas d'avertissement de voyage, la situation juridique n'est pas claire, car il n'existe pas encore de juridiction fiable. Il dépend également du contenu spécifique du contrat si et dans quelle mesure les frais d'annulation doivent être payés.

Conseil : Le fonds de secours du ministre fédéral de l'éducation, des sciences et de la recherche doit désormais être utilisé pour l'annulation d'événements scolaires. Les parents ou les élèves doivent être remboursé-e-s des frais encourus si certains événements scolaires sont annulés. Le Service d'Echange Autrichien (OeAD) est responsable du soutien et du traitement. Les personnes concernées peuvent obtenir les documents pour la demande à l'adresse <https://oead.at/>.

4. École privée, crèche et salle de sport fermée

Les écoles privées, les crèches et les salles de sport sont fermées – ce que vous devez savoir :

4.1. En raison de la fermeture de l'école maternelle ou crèche privée, puis-je récupérer les frais payés ?

Selon notre estimation, l'argent peut être récupéré au prorata si la crèche/l'école ferme et n'offre plus de services (c'est-à-dire pas de cours en ligne non plus). Toutefois, il est conseillé de consulter votre contrat et les conditions générales. Si applicable, vous y trouverez des règlements spéciaux.

4.2. J'ai un abonnement de salle de sport, mais la salle est fermée. Que puis-je faire ?

Si les salles de sport ne sont pas en mesure de fournir de services en ce moment, nous pensons que l'obligation de paiement est annulée pour la période concernée. Il est utile de consulter les conditions générales. Certaines entreprises prévoient une "suspension du contrat" dans ces cas.

4.3. Ma salle de sport propose désormais des séances d'entraînement en ligne pour remplacer l'entraînement sur place. Dois-je l'accepter ?

Consultez le contrat (la convention d'adhésion) ainsi que les conditions générales de l'entreprise. Tout dépend de ce que vous avez contracté avec le / la opérateur-riche de la salle de sport.

Attention : Veuillez noter que toutes les dispositions des conditions générales ne sont pas légalement efficaces. Tous les risques ne peuvent pas être répercutés à volonté sur vous. Le suivant s'applique en général : s'il est impossible de fournir un service - comme c'est actuellement le cas en raison de la fermeture des salles de sport - aucun paiement ne doit être effectué pour la période en question. Si les salles de sport resteront fermées pendant une période prolongée, vous avez généralement le droit de dissoudre la relation contractuelle.

Certaines salles de sport proposent actuellement des séances d'entraînement en ligne. Si cela n'était pas déjà prévu lors de la conclusion du contrat, le passage à l'entraînement en ligne constituerait une modification du contrat. Une modification substantielle du contrat ne peut être apportée sans votre consentement. Cela signifie que si, par exemple, l'utilisation des appareils d'entraînement ou la participation à des cours dans une salle de sport sont des éléments essentiels du contrat, vous ne devez en principe pas accepter une séance en ligne comme remplacement. Toutefois, si vous êtes d'accord avec l'offre alternative, rien ne vous empêche bien sûr d'accepter la proposition de l'entreprise ; au mieux, vous pouvez convenir d'une réduction des frais pour la durée de la fermeture.