



Informations COVID – 19

En raison du confinement, de nombreux spectacles, événements, parcs,... sont fermés, reportés, voire annulés.

Nous sommes au quotidien en lien avec nos partenaires et fournisseurs pour vous mettre à disposition une information à jour.

Dans le cas où vous avez passé commande pour un spectacle, nous vous invitons à surveiller les communications faites par la salle accueillant votre événement, sur son site Internet ou ses réseaux sociaux.

Dans le cas d'un report, les billets pour la séance initiale resteront valables dans les mêmes conditions sauf information contraire transmise par e-mail.

Pour toutes autres questions relatives à vos commandes passées, vous pouvez nous les transmettre via le formulaire de contact sur votre compte, dans la rubrique Aide & Contact via le lien Formulaire en bas de la page.
Elles seront traitées en lien étroit avec nos fournisseurs et dans les meilleurs délais possibles.
Nous vous remercions pour votre confiance, votre patience et votre compréhension.

Le Conseil des ministres a adopté le 25 mars 2020 l'ordonnance permettant aux professionnels la délivrance d'un avoir, en lieu et place du remboursement, correspondant à la totalité des sommes versées par le client lorsque le voyage ou le séjour ne peut être fourni en raison des mesures prises compte tenu de l'épidémie du Coronavirus.

[Télécharger l'ordonnance](#)

Du fait du COVID-19, quelles sont les prestations annulées qui peuvent faire l'objet d'un avoir?

- Les forfaits touristiques (y compris les packages dynamiques, les voyages scolaires et les accueils collectifs de mineurs)
- Les services de voyages vendus seuls portant sur un hôtel, une location de véhicule ou un service touristique

Concernant les services de transport sec (exemple : un billet d'avion seul) ?

Les services de transport sec ne sont pas concernés par ce dispositif.

Pour rappel, dans le cadre de la vente d'un titre de transport sec, l'agence agit en tant que mandataire. Lorsqu'un transport est annulé, elle n'est tenue de transmettre à son client que l'éventuel remboursement ou l'avoir émis par le transporteur. Pour rappel la vente des titres de transports est réglementée par le droit international et la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers.

Contactez nous : equipevoyage@meyclub.com

Que prévoit précisément cette ordonnance ?

L'ordonnance prévoit la possibilité pour un opérateur de voyage de rembourser son client par la fourniture d'un avoir lorsque le séjour a été rendu impossible du fait de mesures prises en raison de la crise liée au coronavirus. Le client est tenu d'accepter l'avoir par dérogation aux dispositions de l'article 211-14 - II et III du code du tourisme permettant au voyageur d'exiger un remboursement en numéraire en cas de séjour annulé du fait de circonstances exceptionnelles : ces dispositions sont donc suspendues en raison de la situation sans précédent causée par le Covid-19 et ce, jusqu'au 15 septembre 2020.

Ce dispositif permet de proposer un avoir au client pour tout voyage annulé entre le 1er mars 2020 et le 15 septembre 2020 du fait du Covid-19.

Ces mesures ne s'appliquent pas en cas d'annulation par le client si le TO est en mesure d'assurer la prestation. Les frais d'annulation restent dus.



Centre d'appel téléphonique :

A titre préventif en raison du contexte actuel, le centre d'appel téléphonique a été fermé. En cas de besoin, nous vous remercions de bien vouloir contacter le SAV par mail, via le formulaire de contact sur votre compte, dans la rubrique Aide & Contact via le lien Formulaire en bas de la page.



Boutiques :

A titre préventif en raison du contexte actuel, votre boutique est exceptionnellement fermée depuis le Lundi 16 Mars.



Informations COVID – 19



Comment avoir des informations sur ma commande billetterie ?

Toutes nos équipes sont mobilisées pour vous informer dans les meilleurs délais.

1. **Si votre événement est annulé**, nous vous remercions de bien vouloir contacter le SAV par mail, via le formulaire de contact sur votre compte, dans la rubrique Aide & Contact via le lien Formulaire en bas de la page.

Il n'est pas nécessaire de renvoyer les e-billets, nous rembourserons automatiquement dès lors que nous aurons l'accord de la production. En ce contexte exceptionnel, le délai de remboursement sera rallongé de 30 jours, il passera à 90 jours.

2. **Si votre événement est reprogrammé**, Vous devez impérativement garder vos billets physiques ou e-billets, ceux-ci seront valables pour la prochaine date.

Nous vous informerons prochainement par email, et nous vous communiquerons la nouvelle date de l'événement ainsi que les conditions de report.

Nos équipes doivent actuellement traiter un volume extrêmement élevé de demandes d'informations. Pour cette raison, nous vous prions de comprendre que les temps d'attente et de traitement seront plus longs qu'habituellement.

Pour les billets Promo Parc Disney : leur validité est prolongée jusqu'au 30 septembre 2020. D'une manière générale, si la validité des parcs, loisirs, cartes cadeaux ou autres est en cours, vous devez conserver vos billets.

Pour les places de cinéma : si la validité arrive à expiration, celle-ci sera prolongée d'au moins la durée de la fermeture.

Pour les parcs et loisirs : la validité sera prolongée également.

Pour les contremarques :

- Si vous avez une réservation en cours, nous vous invitons à vous rapprocher de l'organisme partenaire afin de connaître les modalités (report possible à une date ultérieure).
- Si votre contremarque arrive à expiration et que vous n'avez pas encore réservé, vous pouvez nous les retourner en recommandé avec accusé de réception à l'adresse qui suit afin que nous puissions procéder au remboursement :

PROWEBCE - EDENRED

Sav2-Remboursement spectacle

178 Bdl Gabriel Péri - 92240 Malakoff



Que faire concernant votre commande pour un événement sportif ?

- Les dates et horaires indiqués sur les billets ne sont pas définitifs, les informations sont susceptibles de modifications de la part de l'organisateur, il appartient à la personne qui achète le billet de se tenir informé des éventuels changements de date et/ou d'horaire concernant la rencontre.
- Le club précise que le client «achète un match et non pas une date».
- Aucune demande d'annulation ou de remboursement n'est recevable et acceptée.



Délais de livraison des produits non billetterie Electroménager, High-Tech, Mode, Maison,...

En raison du contexte, nous sommes au quotidien en lien avec nos partenaires et fournisseurs pour vous mettre à disposition une information à jour. A date, tous nos partenaires Electroménager, High-Tech, Mode, Livres, Maison vous assurent toujours la livraison jusqu'à chez vous !

Celle-ci peut être potentiellement un peu retardée, mais elle sera toujours assurée jusqu'à nouvel ordre.

Afin de garantir au mieux votre livraison, il est important de bien vérifier que l'adresse de livraison donnée lors de votre passage de commande soit valide. Merci également de systématiquement renseigner votre N° de téléphone portable

Retrouvez en détails les prolongations de validité de vos billets, ainsi que les ouvertures décalées de nos partenaires dans les FAQ COVID-19 : Détails prolongation de validités billetterie & ouvertures décalées