



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
4 Place Coimbra (Avenue de Pérouse)  
13090 Aix-en-Provence  
<http://aixenprovence.ufcquechoisir.fr>  
[contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@aixenprovence.ufcquechoisir.fr)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## Visa Premier refuse de rembourser un adhérent

Notre adhérent, Monsieur C., a acheté le, 31 août 2017, pour son épouse et lui-même, une croisière en Méditerranée, au départ de Marseille pour un coût de 1750 €. Un acompte a été versé le jour de l'achat et le solde réglé le 31 janvier 2018, par carte Visa Premier.

La croisière était prévue du 11 au 18 mars 2018. Malheureusement Madame C... a été hospitalisée une première fois en décembre 2017, puis du 28 février 2018 au 13 mars 2018 pour décompensation respiratoire. En conséquence, nos adhérents ont dû annuler leur croisière.

Monsieur C... s'est alors adressé au service client de Visa Premier dans le but de faire jouer la garantie annulation. Ce dernier a refusé de faire jouer cette garantie pour la raison suivante :

**« Est exclue de cette garantie l'annulation voyage résultant d'un état pathologique trouvant son origine dans une maladie ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le règlement du voyage garanti »**

L'UFC a alors précisé à Visa Premier que **« l'acompte implique un engagement ferme et définitif et par conséquent l'obligation d'acheter pour le consommateur. L'acompte est un premier versement à valoir sur un achat. Il n'y a aucune possibilité de dédit pour le consommateur »**

De plus, les informations suivantes ont été fournies à Visa Premier :

**« En versant un acompte de 525 € le 31 août 2017 à la compagnie « Côté Croisière », notre adhérent était donc totalement engagé et c'est cette date du 31 août 2017 qu'il convient de retenir dans ce contrat d'achat. L'hospitalisation de Madame C...n'a donc pas eu lieu dans les 6 mois précédant le règlement du voyage, mais après la date de versement de l'acompte ».**

Après plusieurs semaines de tergiversations, plusieurs relances de l'UFC, notre adhérent a enfin été totalement remboursé, le 28 août, des frais engagés, soit 1750 euros.

P.L.M.