



VOYAGES À FORFAIT GARANTIE DES FONDS DE LA CLIENTÈLE



Réserver ses vacances auprès d'un affilié au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, c'est bénéficier d'une protection en cas d'insolvabilité de l'organisateur.



QUE SONT **LÉGALEMENT** LES VOYAGES À FORFAIT?

On parle de voyage à forfait lorsqu'au moins deux prestations sont combinées par un prestataire (agence de voyage/tour-opérateur) pour un voyage d'au moins 24 heures ou comprenant une nuitée. Exemples:

- Semaine à la plage: vol + hôtel
- 2 semaines „fly & drive“: vol + véhicule de location
- Circuit: train/vol, hôtel et transfert

La loi oblige les organisateurs de voyages à forfait à garantir les versements des clients. Les prestations réservées individuellement ne sont pas concernées (un vol sec par exemple).

À QUEL POINT MON VOYAGE À FORFAIT EST-IL **ASSURÉ?**

En réservant un voyage à forfait, vérifiez que l'organisateur est bien affilié au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Le label „Garantie de voyage“ atteste que le prestataire est professionnel et dispose d'une base financière solide.

Il garantit en outre que les versements de ses clients sont bien garantis. En cas de dépôt de bilan, les voyageurs ont droit à un remboursement et, le cas échéant, à l'organisation de leur retour.



COMMENT RECONNAÎTRE UN TOUR -OPÉRATEUR „FONDS DE GARANTIE“

Le label „Garantie de voyage“ est visible dans l'agence de voyages (en vitrine notamment), sur le catalogue, le site web ou les documents de réservation. La liste des affiliés est consultable sur garantiefonds.ch. N'hésitez pas à poser la question!

Attention: les responsabilités en cas d'insolvabilité doivent être précisées dans les conditions contractuelles.

QUI EST MON PARTENAIRE CONTRACTUEL?

Selon la réservation, le contrat peut être conclu avec différents prestataires:

- l'agence de voyages si elle organise le voyage elle-même ou ne précise pas d'autre organisateur
- le tour-opérateur si l'agence n'est qu'un intermédiaire
- les prestataires (hôtels, compagnies aériennes, compagnies de transport, agences de location de voitures...)

Ce partenaire est votre premier contact en cas de contretemps.

En cours de voyage: en cas de problème, contactez l'organisateur, l'interlocuteur local ou l'assistance 24/24 (coordonnées dans la documentation de voyage).

QUAND INTERVIENT LE FONDS DE GARANTIE?

Le Fonds de garantie intervient uniquement si l'un des organisateurs du voyage devient insolvable. Le Fonds est alors responsable:

- avant le début du voyage: du remboursement des sommes déjà versées
- en cours de voyage: de l'organisation et du paiement du voyage de retour si nécessaire.

Important: le Fonds de garantie ne couvre que les services inclus dans le voyage à forfait réservé auprès d'un de ses affiliés. Les prestations individuelles (vols secs, hôtels ou locations de voitures) ne sont pas couvertes. Les autres frais (taxi, transport, communications, assurances, frais de visa...) ne sont pas pris en charge non plus.

Le partenaire affilié doit indemniser les voyageurs pour les prestations payées mais non fournies. Il est toujours le premier interlocuteur (éventuellement via l'agence de voyages).

Dans le cas d'un voyage à forfait, les services doivent être fournis même si les prestataires n'ont pas encore été payés. Les affiliés au Fonds de garantie doivent fournir les prestations convenues même si l'agence qui a vendu le voyage devient insolvable.



IMPORTANT EN CAS D'INSOLVABILITÉ DE L'ORGANISATEUR DU VOYAGE



Déposer la demande d'indemnisation auprès du Fonds de garantie dès que possible (et dans les 60 jours qui suivent la fin du voyage).



Conserver confirmation de réservation, facture, justificatifs de paiement et correspondance utile. Les réclamations ne sont examinées que sur ces preuves.



La réclamation est limitée au prix du voyage payé. Frais supplémentaires ou dommages consécutifs ne sont pas pris en charge.



Les organisateurs affiliés au fonds de garantie s'engagent à fournir les prestations d'un voyage à forfait même en cas d'insolvabilité de l'agence de voyages.



Lorsque le fonds de garantie prend en charge des prestations, les revendications à l'égard de tiers sont transférées au fonds de garantie.

POURQUOI EXISTE-T-IL UN FONDS DE GARANTIE ?

Le Fonds de garantie de la branche suisse du voyage a été créé en 1994 par Fédération Suisse du Voyage (FSV) avec l'appui des plus grands organisateurs de voyages suisses. C'est une fondation indépendante du secteur suisse et liechtensteinois du voyage. Depuis sa création, plus de 20 millions de francs ont été dépensés pour assister plus de 30 000 voyageurs suite à des dépôts de bilan. Le fonds est financé par les contributions des entreprises participantes et par les revenus de placement. Seule une infime partie du prix du voyage est consacrée à cette garantie. Ce montant peut être indiqué de manière explicite et distincte, être inclus dans le frais de dossier ou être implicitement inclus dans le prix total du voyage.

OMBUDSMAN DE LA BRANCHE SUISSE DU VOYAGE

Le Fonds de garantie offre également un service de médiation au secteur. Ce service est à la disposition des consommateurs en cas de litige avec l'agence de voyage ou le tour-opérateur.

ombudsman-touristik.ch





Sur le site du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, vous trouverez la liste des agences de voyages ou tour-opérateurs participants, classés par localité et par nom.

Nous vous invitons à contacter directement votre agence de voyages qui est votre premier interlocuteur pour toute question concernant votre réservation ou le traitement de votre dossier.

Contactez-nous si vous n'obtenez pas de réponse satisfaisante ou si votre agence de voyages vous a conseillé de le faire.

FONDS DE GARANTIE DE LA BRANCHE SUISSE DU VOYAGE

Etzelstrasse 42
8038 Zurich
+41 44 488 10 70
info@garantiefonds.ch
www.garantiefonds.ch