

GARANTIE DE VOYAGE

Information pour les consommateurs sur la garantie de voyage à forfait

Où suis-je protégé? Chez qui et par qui?

Veillez à ce que l'agence de voyages que vous consultez pour obtenir des conseils relatifs à votre voyage à forfait, dans laquelle vous réservez et payez ce dernier, s'acquitte des garanties prescrites par la loi. Demandez en particulier la preuve que vous ne subirez aucun préjudice en cas d'insolvabilité ou de faillite de votre partenaire contractuel.

Si vous n'obtenez pas la preuve que votre argent est garanti, vous pouvez vous retirer en tout temps du contrat. Cette décision doit être communiquée par écrit au tour-opérateur ou à l'agence de voyages.

La preuve en question est fournie sous une forme simple et transparente par le logo du Fonds de garantie de la branche suisse du voyage. Vous trouverez ce label de qualité dans les locaux de vente, dans les catalogues de voyage, sur internet ou dans les documents écrits de votre agence de voyages.

La liste actuelle des sociétés affiliées au Fonds de garantie est publiée sur internet sous www.garantiefonds.ch.

Notre logo signale:

- un travail professionnel
- une base financière saine assortie d'une assurance en responsabilité civile appropriée
- la garantie des frais de voyage que vous avez payés et de votre rapatriement en cas d'insolvabilité éventuelle.

Le Fonds de garantie en un coup d'œil

Le Fonds de garantie a été créé en 1994 par la Fédération Suisse des Agences de Voyages FSAV, avec le soutien des plus grands tour-opérateurs, sous la forme d'une fondation indépendante. Depuis sa création, le Fonds de garantie a déjà versé plus de 17 millions de francs pour soutenir plus de 25'000 consommateurs touchés par des cas de faillite.

Un grand nombre de tour-opérateurs ou de revendeurs de voyages à forfait suisses et liechtensteinois sont affiliés au Fonds de garantie. Ils satisfont aux exigences que la Fondation a fixées en termes de compétence professionnelle et de solvabilité.

Le Fonds de garantie est financé par les contributions de ses participants ainsi que par le produit de ses placements. Les coûts du système de couverture de la garantie de voyage légale sont supportés en partie par le consommateur. Les tour-opérateurs et les revendeurs de voyages à forfait affiliés au Fonds de garantie prélèvent à cet effet une taxe sur le prix du voyage à forfait que vous avez réservé.

La loi fédérale sur les voyages à forfait

La loi fédérale sur les voyages à forfait régit les rapports contractuels entre le client et son partenaire pour le voyage à forfait.

Cette loi règle notamment la forme et le contenu du contrat, la question de la responsabilité civile et de la garantie des fonds de la clientèle et du rapatriement en cas d'insolvabilité du partenaire contractuel.

Les dispositions légales de la loi fédérale sur les voyages à forfait s'appliquent également aux voyages à forfait proposés sur internet, publiés dans des tous-ménages et des annonces grand format.

Quand est-on en présence d'un voyage à forfait?

Un voyage à forfait est une combinaison fixée préalablement d'au moins deux des prestations de voyage suivantes (durée minimale 24 heures ou une nuitée incluse):

- le transport
- l'hébergement
- les autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement et représentant une part importante dans le forfait.

Qui est mon partenaire contractuel?

1. **L'agence de voyages**, si elle ne vous communique pas explicitement le nom du tour-opérateur au moment de la réservation de votre voyage à forfait ou si elle organise le voyage par ses propres soins ou en fonction de vos instructions.
2. **Le tour-opérateur**, si l'agence de réservation fait office de revendeur.
3. **Votre partenaire contractuel** peut être un voyageur, une société de transport, un courtier, un hôtel, un office du tourisme ou une autre personne/organisation qui met sur pied des voyages à forfait.

Que puis-je faire pour ne pas subir de préjudice?

Demandez les conditions du contrat de voyage à la réservation. Toute organisation sérieuse proposant des voyages à forfait vous les remettra sous forme écrite. Elles doivent indiquer clairement à qui vous pouvez vous adresser en cas d'insolvabilité de votre partenaire contractuel.

Si un prestataire de services (partenaire commercial de votre agence de voyages/tour-opérateur, par exemple société de transport, hôtel, société de location de voitures, répondant local ou autre prestataire de services) remet en question la validité de vos documents de voyage, exigez qu'il fournisse sans réserve les prestations que vous avez payées. Il est fondamentalement tenu de fournir les prestations convenues et confirmées, indépendamment du fait que votre agence de voyages/tour-opérateur lui ait ou non versé la somme prévue à cet effet.

Si vous rencontrez des difficultés, adressez-vous au contact mentionné dans les documents de voyage; il s'agit en règle générale de votre guide ou d'un représentant local, dans de nombreux cas aussi d'un service téléphonique à disposition 24 heures sur 24.

GARANTIE DE VOYAGE

Le cas échéant, vous avez également la possibilité de recourir, en collaboration avec notre secrétariat, à l'aide d'une représentation d'un autre voyageur suisse active (dont la plupart sont membres du Fonds de garantie) sur votre lieu de destination.

En cas d'urgence, vous pouvez demander conseil par téléphone ou par e-mail à notre secrétariat pendant les heures d'ouverture.

L'obligation de prestation pour le Fonds de garantie

Votre partenaire contractuel est tenu de vous indemniser pour les prestations que vous avez payées mais que lui ou le prestataire de services qu'il a mandaté n'a pas fournies. Commencez donc toujours par vous adresser à lui, le cas échéant par l'intermédiaire de votre agence de voyages. Une éventuelle obligation du Fonds de garantie de verser des prestations ne débute que lorsque votre partenaire contractuel a fait faillite.

Si votre partenaire contractuel est affilié au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, ce dernier vous remboursera les sommes versées dans le cas où votre partenaire contractuel devient insolvable ou fait faillite avant votre départ. Si l'insolvabilité intervient après le début du voyage, le Fonds de garantie prend en charge les frais de rapatriement pour autant que les prestataires de services ne s'acquittent pas de leurs obligations.

Prestations non couvertes par le Fonds de garantie

Le Fonds de garantie prend uniquement en charge les frais prévus à l'article 18 «Garantie» de loi fédérale sur les voyages à forfait.

Ne sont pas couverts par le Fonds de garantie:

- les prestations individuelles réservées telles que vol, train, ferry, hôtel, appartement de vacances, voiture de location, etc.
- les bons, notes de crédit, prix de concours, etc.
- les frais de communication, les frais de taxi ainsi que les autres frais qui ne sont pas directement liés aux prestations de voyage
- les frais d'annulation et autres prestations non touristiques telles que les assurances ou les frais de visa

A quoi dois-je veiller en cas de sinistre?

1. Communiquez sans délai vos réclamations au secrétariat du Fonds de garantie, au plus tard toutefois dans les 60 jours qui suivent la fin de votre voyage. Le Fonds de garantie ne peut donner suite aux réclamations qui lui parviennent passé ce délai.
2. Conservez l'original de la confirmation de réservation/facture, ainsi que toutes les preuves des paiements effectués et de la correspondance échangée avec votre agence de réservation au sujet du voyage. Nous pouvons uniquement entrer en matière sur des réclamations fondées se basant sur des preuves.
3. Votre prétention se limite au prix du voyage que vous avez payé et donne droit au remplacement en nature

ou au remboursement en espèces. Le Fonds de garantie décline toute responsabilité en ce qui concerne les frais supplémentaires ou consécutifs pouvant résulter du sinistre. Les demandes d'indemnisation pour mauvaise exécution du contrat sont également exclues.

4. Le Fonds de garantie peut prélever une taxe pour le traitement des demandes de prestations.
5. Lorsque le Fonds de garantie s'acquitte des prestations ou règle les frais dus, vous lui cédez vos prétentions à l'égard de tiers.
6. Les tour-opérateurs affiliés au Fonds de garantie s'engagent à fournir les prestations convenues par contrat dans le cadre d'un voyage à forfait, même en cas d'insolvabilité du revendeur (agence de voyages).

L'ombudsman de la branche suisse du voyage

La Fondation du Fonds de garantie désigne l'ombudsman de la branche suisse du voyage qui met ses bons offices à la disposition de tous les consommateurs qui ont des litiges avec la branche du voyage au sens le plus large du terme.

Ombudsman de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42
Case postale
8038 Zurich

Tél. 044 485 45 35
E-mail info@ombudsman-touristik.ch
Internet www.ombudsman-touristik.ch

Nous vous souhaitons un bon voyage sans soucis!

Sur le site du Fonds de garantie, vous trouverez tous les participants par lieu d'établissement et raison sociale de l'agence de voyages ou du tour-opérateur, ainsi que de nombreuses autres informations utiles. Pour de plus amples renseignements, nous vous prions de vous adresser en premier lieu à votre voyageur. Si vous ne parvenez pas à obtenir de l'aide, notre secrétariat se tient également à votre disposition:

Fonds de garantie de la branche suisse du voyage
Etzelstrasse 42
Case postale
8038 Zurich

Tél. 044 488 10 70
E-mail info@garantiefonds.ch
Internet www.garantiefonds.ch

Par l'apposition du timbre ci-dessous, l'agence de voyages/le tour-opérateur confirme qu'il/elle est affilié/e au Fonds de garantie: