

Information pour les consommateurs sur la garantie de voyage à forfait

Parce que nous attachons une grande importance à la protection de l'argent que vous avez versé pour nos prestations de voyage, nous le couvrons en cas d'insolvabilité – improbable – de notre entreprise. La garantie de voyage offerte par le Fonds de garantie constitue une protection financière dont vous bénéficiez lorsque vous nous confiez vos projets de voyage.

Le Fonds de garantie en un coup d'œil

La Fondation du Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage («Fonds de garantie») a pour but de garantir les versements et le rapatriement des clients ayant réservé un voyage à forfait auprès des tour-opérateurs et des revendeurs suisses et liechtensteinois qui lui sont liés par contrat. La Fondation alimente un fonds à cet effet. Le Fonds de garantie est financé:

- par une contribution du consommateur calculée sur l'ensemble des prestations réservées auprès de notre entreprise. Celle-ci est comprise dans le prix total de votre voyage
- par une participation financière annuelle de notre entreprise.

Définition du voyage à forfait

Conformément à la loi fédérale sur les voyages 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.

L'obligation de prestation pour le Fonds de garantie

En cas d'insolvabilité de notre entreprise, le Fonds de garantie couvre:

- le remboursement des sommes que vous nous avez versées, ou
- la réalisation de votre voyage, pour autant que cela s'avère possible, ou enfin
- votre rapatriement si votre voyage avait déjà débuté au moment de la survenance de notre insolvabilité.

Prestations non couvertes par le Fonds de garantie

Le Fonds de garantie prend uniquement en charge les frais des voyages à forfait prévus à l'article 18 «Garantie» de la loi fédérale sur les voyages à forfait. Ne sont pas couverts par le Fonds de garantie, par exemple:

- 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 les autres prestations non touristiques telles que les assurances ou les frais de visa

A quoi dois-je veiller en cas de sinistre?

- 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.
- Conservez l'original de la confirmation de réservation/facture, ainsi que toutes les preuves des paiements effectués et de la correspondance échangée avec notre entreprise au sujet du voyage.
- Le Fonds de garantie peut prélever une taxe pour le traitement des demandes de prestations.

Nous vous souhaitons un bon voyage sans soucis!

Votre agence de voyages