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 demander 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 de votre rapatriement en cas d'insolvabilité éventuelle.

Le Fonds de garantie en un coup d'oeil

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. Le Conseil de fondation se compose de représentants de la branche des voyages de toute la Suisse ainsi que de différents conseillers.

Près de 1500 tour-opérateurs et 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.

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.

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):

- transport
- hébergement
- 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 une entreprise de voyages, 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.

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

GARANTIE DE VOYAGE

En cas d'urgence, vous pouvez demander conseil par téléphone ou par fax/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.

Si votre partenaire contractuel est affilié au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, cette institution 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 la 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

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 de délai.
2. Conservez tous les justificatifs de paiement. 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.
4. Lorsque le Fonds de garantie s'acquitte des prestations ou règle les frais dus, vous lui cédez vos prétentions à l'égard de tiers.
5. 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 Fonds de garantie légal de la branche suisse du voyage est une institution neutre ouverte à tous les tour-opérateurs et agences de voyages au bénéfice d'une situation financière saine et d'une solide compétence professionnelle. Elle 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. L'ombudsman s'efforce de trouver une solution équilibrée et équitable pour toutes les parties impliquées.

Vous pouvez l'atteindre à l'adresse suivante:

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

Tél. 044 485 45 35
Fax 044 485 45 30
E-mail info@ombudsman-touristik.ch
Internet www.ombudsman-touristik.ch

Nous vous souhaitons un bon voyage sans soucis!

Pour de plus amples renseignements, nous vous prions de vous adresser en premier lieu à votre voyagiste. 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
Fax 044 488 10 71
Email info@garantiefonds.ch
Internet www.garantiefonds.ch

Sur le site du Fonds de garantie, vous trouverez tous les membres par lieu d'établissement et raison sociale de l'agence de voyages ou du tour-opérateur, ainsi que de nombreuses autres informations utiles.

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

Edition août 2011