




# 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 votre agence de réservation, c'est-à-dire l'endroit où vous demandez des conseils pour votre voyage à forfait, où vous le réservez et où vous le payez, 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 l'on ne vous fournit pas la preuve que votre argent est garanti, vous pouvez vous retirer du contrat. Ce retrait doit être communiqué par écrit au tour-opérateur ou au revendeur avant la date de départ.

De manière simple et transparente, vous trouverez cette garantie là où votre agence de réservation, les documents de voyage ou le catalogue de voyage portent le sceau de qualité.

Sur notre site Internet [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch) vous trouverez la liste actuelle des bureaux qui participent au Fonds de garantie.



### Notre logo signale:

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



### Le Fonds de garantie en un coup d'oeil

Le Fonds de garantie a été créé 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 comprend: sept représentant(e)s d'entreprises de voyages de toutes tailles, venant de créneaux et de régions différents, ainsi de conseiller(-ère)s.

Au Fonds de garantie participent environ 1600 tours-opérateurs ou des revendeurs de voyages à forfait suisses ou liechtensteinois. Ils remplissent les critères de compétence et de solvabilité fixés par le Conseil de fondation.

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 res-

ponsabilité civile et de la garantie des fonds de la clientèle et du voyage de retour en cas d'insolvabilité du partenaire contractuel.



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

Un voyage à forfait se compose d'une combinaison déterminée d'avance entre au moins deux des composantes de voyages suivantes (durée minimale 24 heures ou une nuitée):

- transport
- hébergement
- autres services touristiques non accessoires au transport ou à l'hébergement et représentant une part importante de la prestation d'ensemble.



### Qui est mon partenaire contractuel?

1. **L'agence de réservation**, si elle ne vous communique pas le nom du tour-opérateur au moment de la réservation de votre voyage à forfait ou si elle organise le voyage par ses propres moyens.
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 hôtel, un office du tourisme ou une autre personne ou organisation qui organise des voyages à forfait.



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

Dès le moment de la réservation, demandez les conditions du contrat de voyage. Toute organisation sérieuse qui propose des voyages à forfait les tient à disposition de ses clients sous forme écrite. Observez s'il est clairement indiqué qui protège vos fonds.

Si, au cours du voyage, un prestataire de services (= partenaire contractuel de votre tour-opérateur, par exemple entreprise de transport, hôtel, société de location de voitures, agence de voyages locale ou autre) met en question la validité de vos documents de voyage, insistez pour qu'il fournisse sans réserve la totalité des prestations que vous avez payées. En effet, il est par principe tenu de fournir ces prestations, qu'il ait déjà été payé par votre tour-opérateur ou non.

En cas de difficultés, adressez-vous au point de contact de votre tour-opérateur, indiqué dans les documents de voyage; il n'est pas rare que l'agence de voyages locale ou la représentation locale se double d'un standard téléphonique international accessible 24 heures sur 24.

Le cas échéant, vous pouvez également, en coordination avec notre direction, recourir à l'aide d'une représentation d'un autre tour-opérateur suisse disponible à votre lieu de destination (la plupart des autres tour-opérateurs suisses sont également membres du Fonds de garantie).



# GARANTIE DE VOYAGE

En cas d'urgence, vous pouvez demander conseil par téléphone, par fax ou par Email à notre direction.



## L'obligation de prestation pour le Fonds de garantie

Votre partenaire contractuel doit vous indemniser pour les prestations que vous avez payées et que lui ou son fournisseur ne vous ont pas apportées. Commencez donc toujours par vous adresser à lui, le cas échéant par l'intermédiaire de votre agence de réservation.

Si votre partenaire contractuel participe au Fonds de garantie de la branche suisse du voyage, cette institution vous remboursera les sommes payées, dans l'hypothèse où votre partenaire aurait fait faillite ou serait devenu insolvable avant votre départ. Si l'insolvabilité survient après le début du voyage, le Fonds de garantie prend en charge les frais du voyage de retour, pour autant que le prestataire ne s'acquitte pas de ses obligations.



## Le Fonds de garantie n'est pas responsable pour:

Notre Fonds n'indemnise que les coûts prévus par la loi fédérale sur les voyages à forfait, art. 18.

Ne sont pas assurés:

- des prestations individuelles isolées comme par exemple billet d'avion, chemin de fer, ferry boat, hôtel, chalet de vacances, voiture de location etc.
- notes de crédit, bons de cadeau, prix de concours etc.
- frais de communication, de taxi ou autres coûts qui ne concernent pas directement de voyage
- frais d'annulation



## A quoi dois-je faire attention en cas de sinistre?

1. Communiquez vos réclamations à la direction du Fonds de garantie dans les 60 jours suivant la fin de votre voyage. Il n'est pas possible de donner suite aux réclamations tardives.
2. Conservez tous les justificatifs de paiements effectués. Nous ne pouvons donner suite qu'aux réclamations accompagnées de justificatifs.
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 n'assume aucune responsabilité pour frais supplémentaires ou consécutifs pouvant être encourus en liaison avec votre sinistre.
4. Lorsque le Fonds de garantie s'acquitte des frais ou des prestations dues, vous lui cédez les prétentions que vous pourriez avoir à cet égard à l'encontre de tiers.
5. Le tour-opérateur qui participe au Fonds de garantie s'engage à fournir gratuitement les prestations des clients de voyages à forfait qui lui sont confiés, même en cas d'insolvabilité du revendeur.



## L'ombudsman de la branche suisse du voyage

Notre organisation neutre, la Fondation Fonds de garantie légale de la branche suisse du voyage, désigne un ombudsman (médiateur).

Cet ombudsman indépendant, quant à lui, met à disposition ses bons offices à tous les consommateurs qui ont des litiges avec la branche suisse du voyage au sens le plus large du terme et qui ne connaissent pas leurs droits. L'ombudsman s'efforce de trouver une solution équilibrée et équitable pour toutes les parties, quel que soit le type de litige. Vous pouvez l'atteindre à l'adresse suivante:

OMBUDSMAN DE LA BRANCHE SUISSE DU VOYAGE  
case postale  
4601 Olten

Tél. 062 212 66 60 Lundi-Vendredi, 10.00-16.00 heures  
Fax 062 212 66 80  
Internet [www.ombudsman-touristik.ch](http://www.ombudsman-touristik.ch)



## Nous vous souhaitons un bon voyage sans soucis!

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à votre entreprise de voyages. A défaut, notre direction 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](mailto:info@garantiefonds.ch)  
Internet [www.garantiefonds.ch](http://www.garantiefonds.ch)

Notre site Internet vous indique les participants au Fonds de garantie d'après leurs noms ou lieux de domicile ainsi que d'autres informations.

En mettant son cachet de la firme le proposant d'un voyage à forfait vous confirmez sa participation au Fonds de garantie. En cas d'emploi abusif nous porterons plainte.