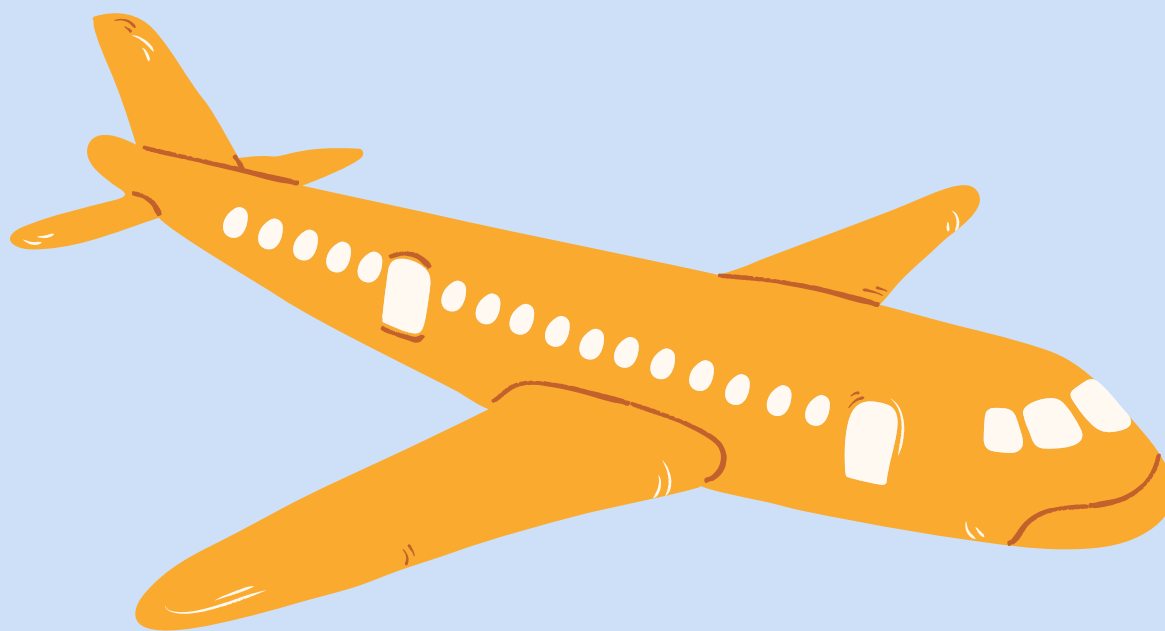




# GUIDE DE VOYAGE

Pour les consommateurs et les  
consommatrices averti.e.s



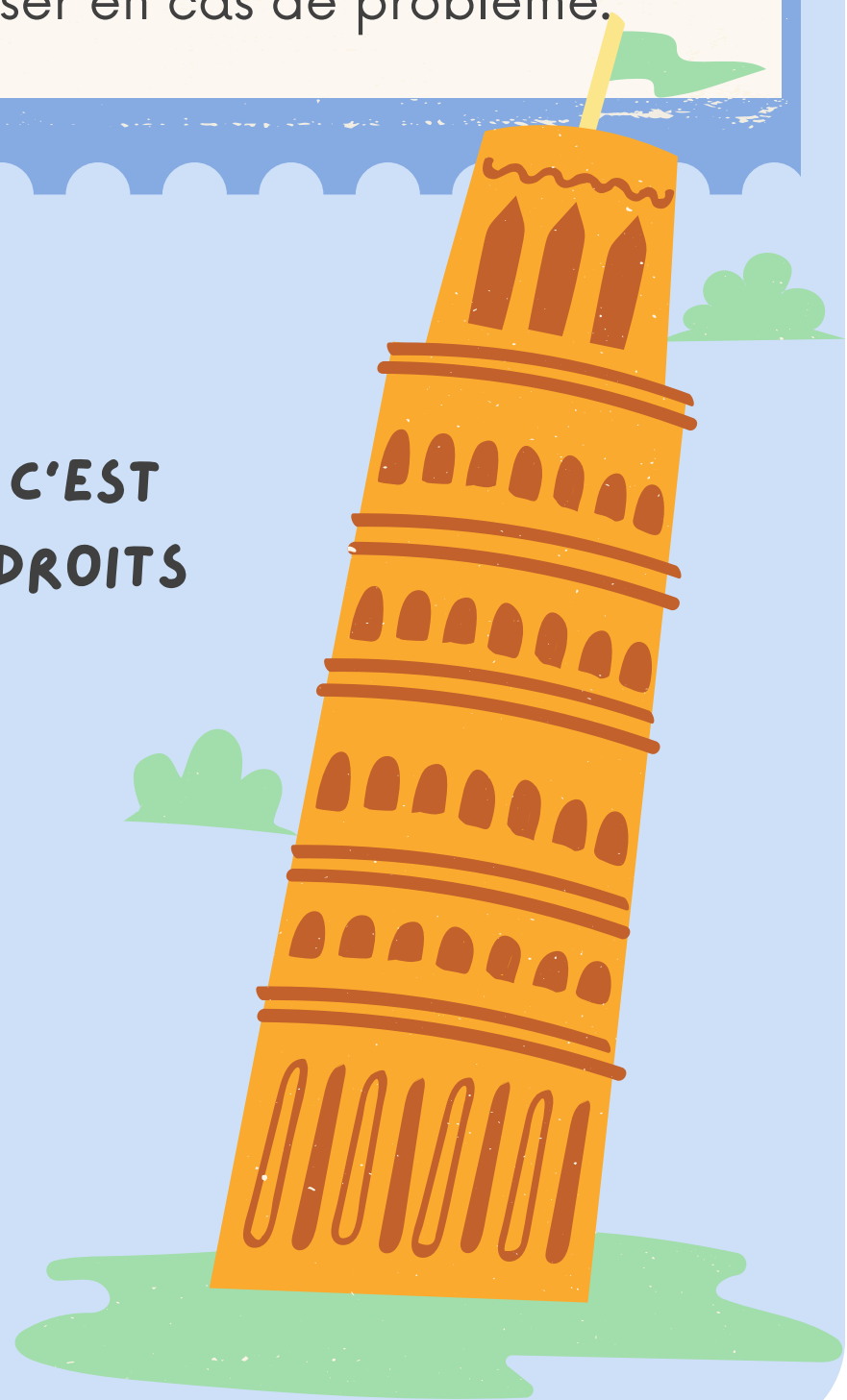
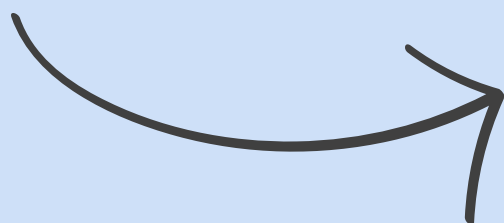
# Voyager c'est bien beau, mais...

Que ce soit pour s'amuser, pour travailler ou pour visiter de la famille, un voyage coûte toujours cher.

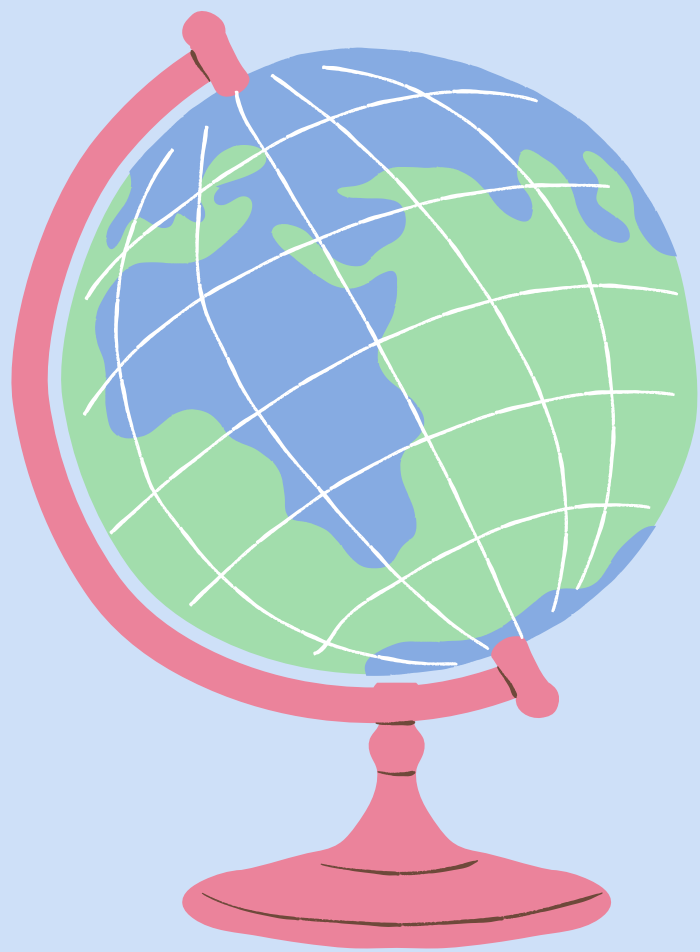
Alors quand le voyage qu'on a acheté est annulé, c'est désolant. Feux de forêt, éruptions volcaniques, pandémies, faillites de compagnie aériennes, plusieurs incidents peuvent nous empêcher de voyager. Que peut-on faire? Et bien, choisir et acheter des services touristiques, c'est aussi avoir des droits. Mais lesquels?

Voilà pourquoi un Guide de voyage pour les consommateurs et consommatrices est important! L'objectif de ce guide n'est pas de vous aider à organiser un voyage à petit prix, mais bien de vous faire découvrir les façons de se faire rembourser en cas de problème.

**AVANT D'ACHETER UN VOYAGE, C'EST  
IMPORTANT DE CONNAÎTRE SES DROITS  
ET LES RECOURS!**



# Il existe de plus en plus de façons de voyager



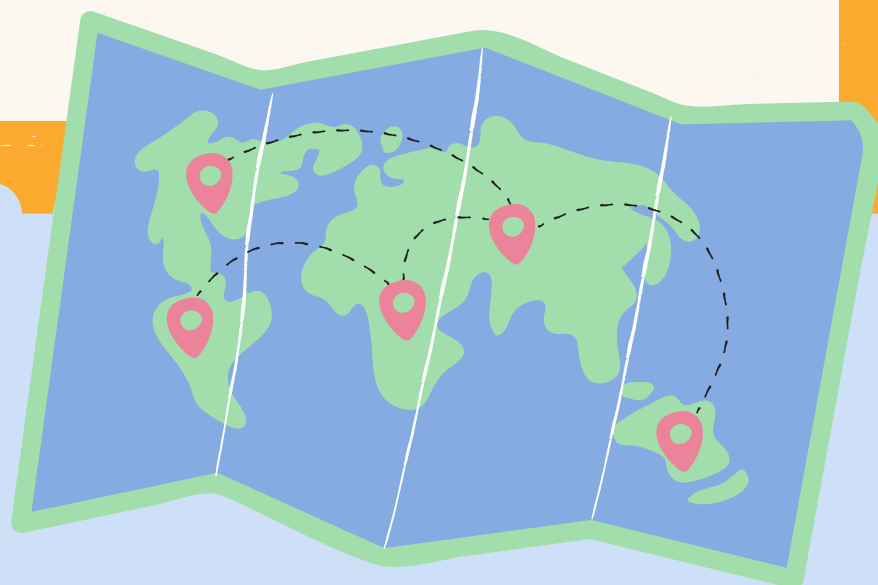
Avec les années, les façons d'acheter un voyage se sont multipliées. Ça peut être difficile de comparer les avantages et les inconvénients de chaque option.

## De quoi parle ce guide?

On présente d'abord les différentes façons d'acheter un voyage : l'achat sur Internet, l'achat auprès du transporteur (compagnie aérienne, bateau de croisière, etc.) et l'achat avec une agence de voyages.

On explore ensuite les différentes façons de récupérer l'argent dépensé pour des services touristiques non reçus parce qu'il est important de savoir que les consommateurs ont des protections spéciales reliées au domaine du voyage.

**DIRECTION PAGE 6  
POUR PLUS D'INFOS!**



# L'ACHAT EN LIGNE

## CHASSER LES ÉCONOMIES, MAIS À QUEL PRIX..?

### Achat sur les sites spécialisés en voyage

La méthode la plus populaire pour l'achat de voyage est dorénavant l'achat en ligne. Il existe des dizaines de sites tels que voyageàrabais, expédia et autres. C'est facile de comparer les prix, de changer les dates et d'évaluer les avantages des différents forfaits.

C'est bien beau les options, mais ça peut aussi être étourdissant. Comparer toutes les offres veut aussi dire comparer tous les contrats!

Lorsque l'on fait un achat sur Internet, la carte de crédit est le mode de paiement qui offre habituellement le plus de protection. Contrairement à la carte débit ou aux cartes cadeaux, il est possible de se faire rembourser si l'on ne reçoit pas ce qu'on a acheté.



DIRECTION PAGE 7  
POUR PLUS D'INFOS!

### Compagnie de transport

Il est aussi possible d'acheter ses billets directement auprès du transporteur (compagnie aérienne, bateau de croisière, etc.) Dans ce cas, encore une fois, il peut être plus intéressant de faire l'achat en ligne avec une carte de crédit. Cela permet d'être mieux protégé en cas d'annulation ou de faillite du transporteur.

# L'ACHAT AVEC UNE AGENCE DE VOYAGE



L'achat d'un voyage auprès d'une agence est une bonne option lorsqu'on veut partir l'esprit tranquille. Les agents sont là pour répondre à vos questions et vous conseiller dans différentes situations. Ils peuvent aussi coordonner une croisière et les vols correspondants ou réserver à l'avance des activités à même votre forfait.

Toutefois, ce service peut coûter cher!



On voit de plus en plus en plus de frais de consultation (ou frais de service) sur les factures des consommateurs. Il s'agit d'une pratique légale, tant qu'on vous annonce les frais avant le paiement. Si vous vous apercevez de frais "surprise" après avoir payé, n'hésitez pas à exiger un remboursement.

Puisqu'il n'y a pas de frais standards pour l'industrie, prenez le temps de bien choisir votre agence de voyage et de demander combien coûtera le service.

## Une protection automatique

Lorsqu'on achète un voyage avec une agence de voyage, la protection du **Fond d'indemnisation des clients des agents de voyages** s'applique automatiquement.

Celle-ci a un coût minime qui est indiqué sur la facture de l'agence de voyages. Le pourcentage varie, mais ne dépasse pas 0,35% de votre achat.

ON EN PARLE PLUS EN  
DÉTAILS À LA PAGE 8!

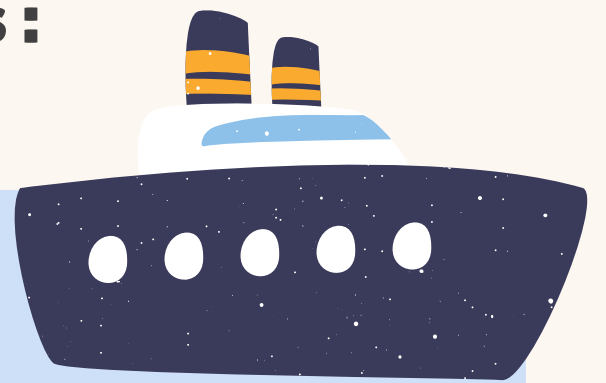




# Quoi faire en cas de problème?

Vous avez pris votre temps pour bien choisir où et comment acheter votre voyage. Mais que se passe-t-il si celui-ci ne se passe pas comme prévu (vols annulés, faillite de l'hôtel, etc) ?

**Pour tenter de récupérer les sommes perdues, trois options s'offrent à vous :**



## 1- Les assurances

Plusieurs types d'assurances peuvent vous protéger lorsqu'il vous arrive un problème lors d'un voyage : assurances habitation, assurances reliées à une carte de crédit, assurances collectives, etc. Vous pouvez contacter vos assureurs avant de partir afin de vérifier votre couverture et au retour du voyage pour faire les réclamations, s'il y a lieu.

Il est également possible de prendre une assurance voyage avant votre départ. Cela permet d'éviter les mauvaises surprises et de vous épargner un stress important en situation d'urgence. Lisez votre contrat et notez les informations pertinentes.

### Truc de pro!

Avant d'acheter une assurance-voyage supplémentaire lors de l'achat de vos billets d'avion, vérifiez vos autres sources d'assurance pour éviter une dépense inutile!



## 2 – La rétrofacturation

Selon la Loi sur la protection du consommateur, la rétrofacturation est un procédé par lequel un consommateur demande à l'émetteur de sa carte de crédit de rembourser un achat fait sur Internet lorsque le commerçant n'a pas livré le bien (ou que celui-ci n'est pas conforme à la description).

La demande doit être faite par écrit et doit contenir les renseignements de la transaction à annuler ainsi que les échanges avec le commerçant.

### Truc de pro!

Les banques sont souvent moins enclines à autoriser des rétrofacturations par téléphone. Si on vous refuse une rétrofacturation sous prétexte que la transaction est trop ancienne, envoyez une lettre pour la demander!

### Pour avoir droit à la rétrofacturation, il faut :

- Avoir fait un achat en ligne avec sa carte de crédit tout en étant physiquement au Québec.
- Ne pas avoir reçu les services dans les 30 jours suivant la date indiquée par le commerçant.
- Avoir fait parvenir une demande d'annulation au commerçant.
- Conserver toutes les preuves, les échanges courriels avec le commerçant et les preuves de paiement.



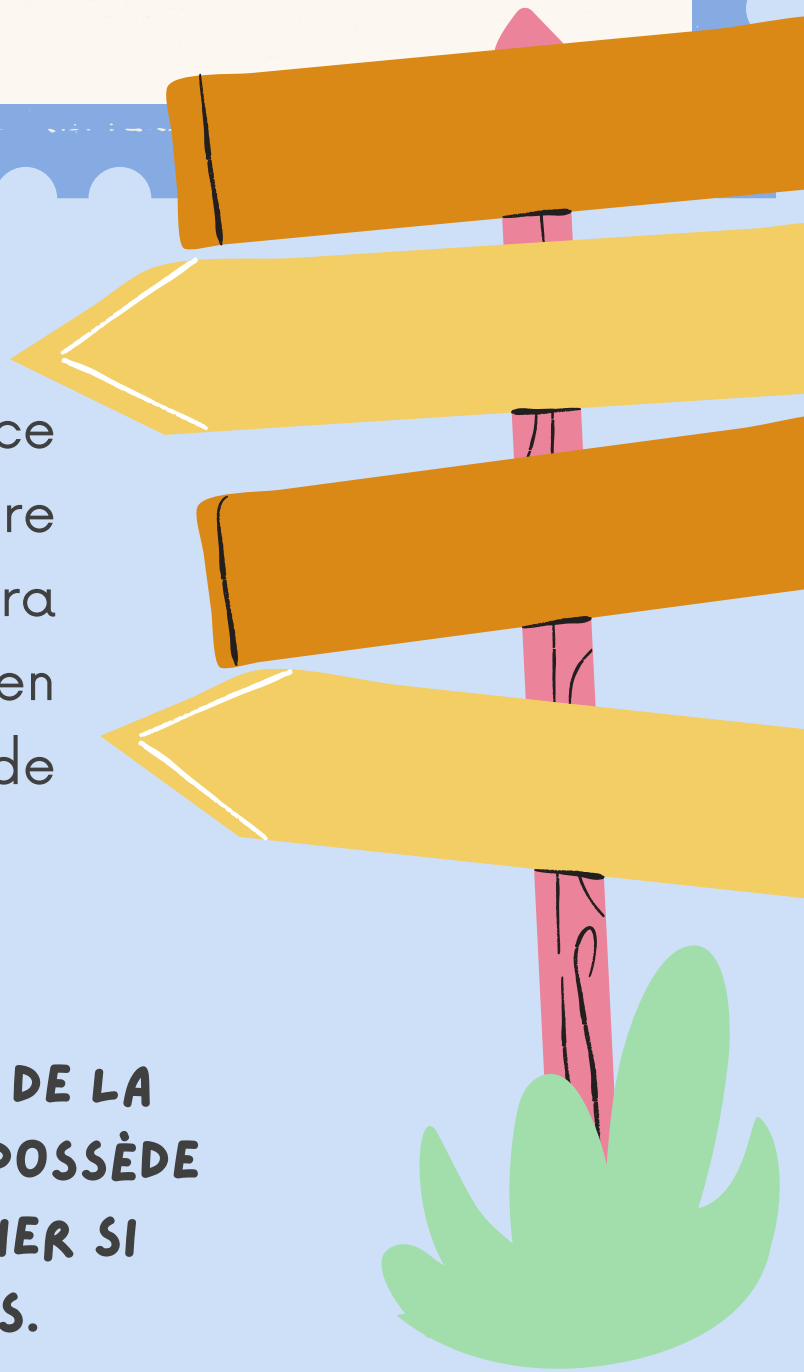
## **3 – Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV)**

### **C'est quoi le FICAV?**

**Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages** est une protection financière qui s'applique automatiquement lorsqu'on fait affaire avec une agence de voyages (sur le web ou non) qui possède un permis de l'Office de la protection du consommateur (OPC).

Si vous êtes dans l'une des situations couvertes par le FICAV (détaillées à la page suivante), vous pouvez faire une demande d'indemnisation afin de récupérer l'argent perdu si vous ne l'avez pas déjà récupéré d'une autre façon (rétrofacturation ou assurance).

C'est toujours utile de vérifier si une agence possède un permis de l'OPC avant de faire affaire avec elle pour savoir si l'on pourra bien bénéficier du Fonds d'indemnisation en cas de problème. Certains sites Internet de vente de voyage en ont même un!



**PSSST! LE SITE WEB DE L'OFFICE DE LA  
PROTECTION DU CONSOMMATEUR POSSÈDE  
UN OUTIL QUI PERMET DE VÉRIFIER SI  
L'AGENCE DÉTIENT UN PERMIS.**





## COUVERT EN TOUT TEMPS PAR LE FICAV?

Voici quelques exemples de cas qui **pourraient être éligibles à un remboursement** par le FICAV:

Votre compagnie aérienne fait faillite avant votre retour ce qui vous empêche de prendre le vol de retour que vous aviez acheté

Vous avez acheté votre voyage, **avant** que le gouvernement canadien recommande d'éviter cette destination

Votre agence de voyage fait faillite avant le départ en voyage

L'activité que vous avez achetée auprès de l'agence de voyage est annulée

Votre hôtel est en grève et vous ne recevez pas l'hébergement pour lequel vous avez payé

Une tempête retarde votre vol et vous fait manquer deux nuits à l'hôtel

Quelques exemples de cas qui ne seraient **pas** couverts :

Un hôtel dont les piscines n'étaient pas à la hauteur de vos attentes

La perte d'une journée de salaire causée par le retard de votre vol de retour

Le vol que vous n'avez pas pu prendre en raison d'un passeport expiré

Vous avez manqué votre vol pour des raisons personnelles

# COMMENT FONCTIONNE UNE RÉCLAMATION AU FICAV?



**1** Vérifiez si vous avez une assurance voyage qui peut couvrir une partie ou la totalité des frais.

**2** Essayez une rétrofacturation auprès de la compagnie de carte de crédit si l'achat a été payé par carte de crédit.

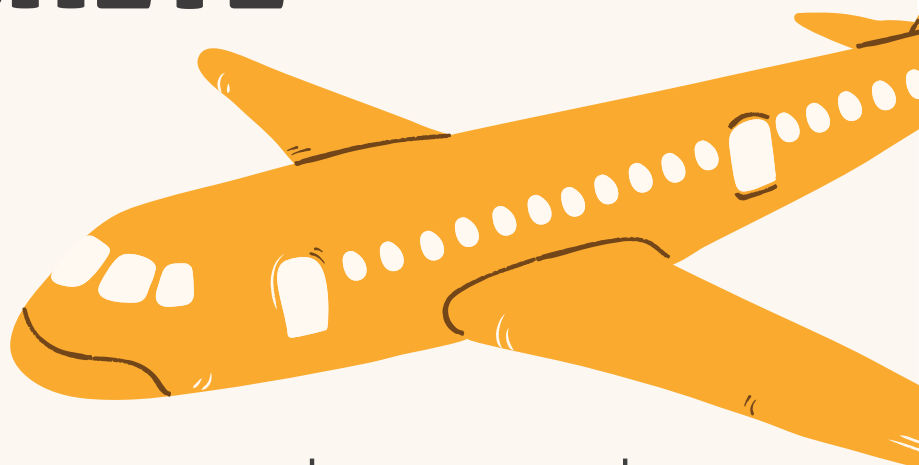
**3** Si vous n'obtenez pas de remboursement ou seulement un remboursement partiel...

**4** Présentez une demande de remboursement au FICAV en vous rendant sur le site internet de l'OPC.

**5** Fournissez les documents pertinents comme la preuve de paiement en argent ou une photo de billets d'avion.

Maintenant, il ne reste plus qu'à attendre patiemment! N'hésitez pas à relancer les agent.e.s du FICAV si vous n'avez pas de réponses dans les mois qui suivent!

# ALORS, OÙ JE L'ACHÈTE MON VOYAGE?



Alors maintenant qu'on sait tout ça, comment on choisit où acheter son voyage?

Pas de panique, voici un tableau récapitulatif des moyens de se faire rembourser un service touristique selon les différents modes d'achat!

## TABLEAU COMPARATIF

REMBOURSEMENT MODE D'ACHAT	ASSURANCES	RÉTROFACTURATION*	FICAV
ACHAT SUR INTERNET (SITE SANS PERMIS DE L'OPC)	peut-être, contactez votre assureur	oui	non
ACHAT SUR INTERNET (SITE AVEC PERMIS DE L'OPC)	peut-être, contactez votre assureur	oui	oui
ACHAT AUPRÈS DU TRANSPORTEUR	peut-être, contactez votre assureur	oui, si l'achat a été fait en ligne avec une carte de crédit  non, si l'achat à été fait au comptoir, par transfert bancaire, etc.	non
AGENCE DE VOYAGES	peut-être, contactez votre assureur	oui, si l'achat a été fait en ligne avec une carte de crédit  non, si l'achat à été fait au comptoir, par transfert bancaire, etc.	oui

\* Le consommateur doit se trouver au Québec au moment de l'achat



**VOUS AVEZ ENCORE DES QUESTIONS?**

**ACEF DU NORD  
DE MONTRÉAL**

514 277-7959  
info@acefnord.org



Avec la contribution financière de :



**FONDATION  
POUR LES  
CONSOUMMATEURS**

**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec**