**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