

MAUVAISES SURPRISES PENDANT LE VOYAGE

Seul le vendeur du forfait est responsable.

C'est l'agence de voyage qui est responsable de tous les prestataires et sous-traitants intervenant dans la réalisation du voyage.

Donc il faut demander réparation à l'agence.

Comment agir sur place ?

- **Prévenir** rapidement le représentant local
- **Constituer des preuves** : garder les factures, photos, témoignages des autres voyageurs, lettre commune....

Comment faire au retour ?

- **Préparer un dossier** : Les documents de la commande, tels que brochures et contrat, sont indispensables.
- **Réagir vite par écrit**, et, de préférence, par lettre recommandée avec AR.
- **Se faire conseiller** pour évaluer son préjudice.

POUR VOUS AIDER

- **Les associations de consommateurs** pour évaluer le préjudice en tenant compte des prestations fournies.
- **Le Syndicat National des Agences de Voyage**
- **La commission de conciliation** de la Direction Départementale de la Concurrence de la Consommation et de la Répression des Fraudes (Paris) qui réunit associations de consommateurs et professionnels du voyage.
- En dernier recours **le tribunal**.

ASSOCIATIONS ADHÉRENTES

Le Centre Technique est géré par 18 associations de consommateurs départementales agréées de l'île de France.

ADEIC	Association de Défense, d'Éducation et d'Information des Consommateurs 3 rue de la Rochefoucauld - 75009 PARIS - Tél: 01 44 53 73 93 site : www.adeic.asso.fr
AFC	Association Familiale Catholique - 5/7 rue Pierre Gourdault 75013 PARIS - Tél et Fax : 01 45 85 07 27 mail : afc.federation.paris@wanadoo.fr
AFOC	Association Force Ouvrière Consommateurs 131, rue Damrémont - 75018 PARIS Tél : 01 53 01 61 28/29/33 - Fax : 01 53 01 61 45
ALLDC	Association Léo-Lagrange pour la Défense des Consommateurs 153, avenue Jean-Lolive - 93695 PANTIN Cedex Tél. : 01 48 10 65 82/65 - Fax : 01 48 10 65 71 leo-lagrange.consom@wanadoo.fr - www.leolagrange-conso.org
ASSECO-CFDT	Association Etudes et Consommation de Seine St Denis Bourse du Travail - Place de la Libération - 93016 BOBIGNY Cedex - Tél : 01 48 96 35 05
CDAFAL	Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques de PARIS - 4 rue Giffard - 75013 PARIS - Tél : 01 45 84 50 39 Fax : 01 45 82 28 06 - mail : cdafal75@libertysurf.fr
CGL	Confédération Générale du Logement - Union Régionale Ile de France - 14 rue Frédéric Lemaître - 75020 PARIS Tél : 01 43 66 49 11 - Fax : 01 43 66 67 29
CIF	Consommateur Ile de France - 6 rue Béranger - 75003 PARIS Tél : 01 42 80 96 97
CLCV	Consommation Logement Cadre de Vie Ile de France 29 rue Alphonse Bertillon - 75015 PARIS - Tél : 01 45 31 98 95 site : www.clcv.org
CNL	Confédération Nationale du Logement et CNL IDF 8 rue Mériel - BP 119 - 93104 MONTREUIL Tél : 01 48 57 04 64 - Fax : 01 48 57 28 16 - cnl@lacnl.com
CSF	Confédération Syndicale des Familles 53 rue Riquet - 75019 PARIS - Tél : 01 44 89 86 80 Fax : 01 40 35 29 52 - site : www.perso.wanadoo.fr/c.s.f
FF	Familles de France - 28 Place St Georges - 75009 PARIS Tél : 01 44 53 45 90 - Fax : 01 45 96 07 88 site : www.familles-de-france.asso.fr
FNAUT	Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports 32, rue Raymond-Losserand - 75014 PARIS - Tél : 01 43 35 02 83 site : www.perso.wanadoo.fr/fnaut
FR	Familles Rurales - 13 rue Edouard-Vaillant 77390 VERNEUIL L'ÉTANG - Tél : 01 64 06 13 76
INDECOSA CGT	Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés - 263, rue de Paris - 93516 MONTREUIL Cedex Tél : 01 48 18 84 26 - Fax : 01 48 18 84 82
ORGECO	Organisation Générale des Consommateurs 6, square Couperin - 77000 MELUN - Tél : 01 64 64 02 33
UFC QUE CHOISIR	Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir - Ile de France 8 rue de Jouy - 75004 Paris - Tél : 01 42 74 54 42 site : www.ufcquechoisir-iledefrance.org
UFCS	Union Féminine Civique et Sociale - 6 rue Béranger 75003 PARIS - Tél : 01 44 54 50 54 - Fax : 01 44 54 50 66 site : www.ufcs.org

Les adresses départementales ainsi que celles des associations locales peuvent vous être adressées sur demande au CTCRC.

AVRIL 2006

IMP. CHAUMONT RC PARIS B 612 019 646

LES VOYAGES ORGANISÉS

Les voyages
réservent parfois de bien
mauvaises surprises !

Voyage mal organisé :
Comment réagir ?

Avant, pendant et après :
Quels sont vos droits
et vos recours ?



Centre Technique Régional de la Consommation

6, rue de Chantilly - 75009 Paris - M° Poissonnière
Téléphone : 01 42 80 96 99 - Fax : 01 42 80 96 96
E-mail : c.t.r.c-idf@wanadoo.fr
Site internet : www.ctcrc-idf.asso.fr

LE VOYAGE ORGANISÉ OU FORFAIT TOURISTIQUE

Le **voyage organisé** est un **forfait** comportant au **moins deux prestations** parmi les suivantes

- transport
- hébergement
- services touristiques ne se rapportant ni au transport, ni à l'hébergement (excursions, activités sportives, visites ...)

Sur **une durée minimale de 24 heures**.

COMMENT CHOISIR SON VOYAGE ?

► **Comparer** soigneusement les offres des professionnels du voyage en consultant les catalogues ou les sites internet.

► Savoir **lire entre les lignes** et ne pas se laisser séduire par les photos.

La valeur des classifications hôtelières varie selon les pays.

Si le prix du voyage est très "serré", la qualité de la prestation peut s'en ressentir.

LES GARANTIES DU VENDEUR

Avant de signer un contrat, vérifier **l'assurance professionnelle de l'agence ainsi que sa garantie financière** qui permettront, éventuellement, un remboursement en cas de dépôt de bilan de l'agence.

L'INFORMATION PRÉALABLE

Que le forfait soit acheté dans **une agence ou via Internet**, le consommateur doit obtenir des informations précises avant de s'engager.

► La loi impose à l'agence de donner une **information très complète**.

Les conditions générales de ventes figurent dans les catalogues. Sur un site internet, elles doivent également et obligatoirement figurer.

► **Garder précieusement** les catalogues et les impressions de page Internet jusqu'au retour.

► En cas de voyage "sur mesure" bien faire préciser les **demandes personnelles** sur le contrat.

Il n'y a jamais de délai de rétractation de 7 jours quelque soit le mode de commande (agence, Internet)

A NOTER ...

Le prix précisé à la commande ne peut augmenter qu'en raison du **coût des transports** (prix du carburant et taxes d'aéroport) et ne peut plus intervenir dans les **30 jours précédant** le départ.

A compter du 16 juillet 2006, une directive européenne oblige tous les prestataires de voyages aériens à **informer le consommateur de la compagnie aérienne qui le transportera**.

Renseignements :

Le Syndicat National des Agences de Voyages, **SNAV**, 15 Place du Général Catroux, 75017 Paris, 01 44 01 99 90, www.snav.org, regroupe un grand nombre de professionnels du voyage.

MAUVAISES SURPRISES AVANT LE DÉPART

L'agence annule ...

► **Pour un cas de force majeure :**

L'annulation peut intervenir **jusqu'au dernier moment** (cas très limités).

L'agence devra le **remboursement intégral** des sommes versées.

► **En raison du nombre insuffisant de voyageurs inscrits :**

Uniquement si le contrat l'a prévu. L'annulation est possible jusqu'à **21 jours avant le départ**.

L'agence devra le **remboursement intégral** des sommes versées.

En dehors de ces deux cas, l'annulation par l'agence donne droit à des indemnités qui s'ajoutent au remboursement du prix du voyage.

Le voyageur ne peut plus partir ...

► **Il a pris une assurance annulation :**

Même avec une assurance, tous les cas d'annulation ne sont pas couverts.



Lire attentivement les conditions de l'assurance

► **Il n'a pas pris d'assurance annulation :**

Les indemnités de résiliation sont progressives et d'autant plus élevées que la date du départ est proche.