

SOS consommateurs : les droits des touristes

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse**

Band (Jahr): **24 (1994)**

Heft 5: **r**

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

SOS consommateurs

LES DROITS DES TOURISTES

Chaque année, des touristes furieux se plaignent auprès de leur agence de voyage ou des associations de consommateurs. En retard sur nos voisins européens, notre législation suisse possèdera dès le 1er juillet prochain sa «Loi fédérale sur les voyages à forfait». Petit coup d'oeil sur ce texte, qui prend en compte tous les voyages effectués dès cette date, même si le contrat a été signé antérieurement.

1. DEFINITIONS. Le voyage à forfait doit comporter au moins deux des prestations suivantes (transport, hébergement, autres services touristiques), dépasser 24 heures ou inclure une nuit, le tout offert à un prix global.

2. PROSPECTUS. Il lie l'organisateur, mais les informations qu'il contient peuvent être modifiées par un accord ultérieur entre les parties. Attention donc s'il fait part d'une mention particulière!

3. INFORMATION. Avant la conclusion du contrat, toutes les clauses doivent être communiquées par écrit au consommateur. Avant le début du voyage, le consommateur doit recevoir des informations précises sur les horaires, numéro des places, références des responsables sur place en cas d'urgence.

4. CONTENU DU CONTRAT. La loi donne une liste très précise des divers points du contrat. Par exemple: le nom de l'organisateur, les dates de début et de fin du voyage, les prix et modalités, le délai de réclamation pour inexécution ou exécution imparfaite du contrat, l'adresse de l'assureur. Plus les prestations (repas, visites, catégories d'hôtels, moyens de transports, etc.)

5. HAUSSE DES PRIX. Cette possibilité doit être mentionnée, de même que les modalités de calcul du nouveau prix.

6. MODIFICATION DU CONTRAT. Il s'agit de toute modification importante comme la hausse des prix de plus de 10% ou d'un point essentiel. Le consommateur

doit être rapidement informé. Il a le droit de résilier le contrat et reçoit des compensations (autre voyage, prestation inférieure et remboursement de la différence, remboursement total).

7. ANNULATION DU VOYAGE. Si elle est décidée par l'organisateur. Il y a des clauses restrictives pour lesquelles le consommateur n'a pas le droit à des prestations en dommages-intérêts (cas de force majeure, nombre d'inscriptions insuffisantes).

8. INEXECUTION DU CONTRAT. Ou exécution imparfaite,

donc réclamations possibles. Le consommateur doit les adresser à qui de droit, le plus rapidement possible. Les responsabilités de l'organisateur sont également précisées, ainsi que les limites et exclusions de ces responsabilités.

9. 10. 11. CESSION DU VOYAGE. Ces trois points traitent de la cession possible du voyage par le consommateur victime d'un empêchement, de la garantie et du droit impératif. L'organisateur doit garantir le rapatriement et le remboursement du consommateur en cas de faillite ou d'insolvabilité.

FRC

CONSEILS PRATIQUES

- Apprenez à lire les catalogues.
- Adressez-vous à une agence de bonne renommée (le fait qu'il soit membre de l'Association suisse des agences de voyages est une garantie supplémentaire).
- Méfiez-vous des offres trop déliantes.
- Posez toutes les questions possibles et exigez des réponses écrites.
- Lisez très attentivement le contrat avant de le signer. Tranquillement, chez vous et non au comptoir de l'agence.
- Prenez garde aux clauses restrictives, aux petits caractères. La nouvelle législation ne garantit pas tout.
- Sachez bien à qui vous avez affaire. Qui est l'organisateur, le tour-operator, l'agent.
- Emportez une copie du contrat avec vous.
- En cas de pépin, agissez sur place, immédiatement. Relisez votre contrat, prenez des photos (chambre moche, chantier sous la fenêtre). Recueillez le maximum de preuves et de témoignages d'autres personnes.
- Signalez au guide ou à l'accompagnateur, poliment et fermement, l'objet du litige.
- Au retour, écrivez immédiatement à qui de droit en joignant des copies (pas les originaux) des documents-preuves. Dans le doute, demandez l'aide d'un bureau Consommateurs-information à la FRC.
- N'oubliez pas que les catalogues ne font pas la différence entre les voyageurs jeunes et âgés. A vous de choisir judicieusement la destination, la saison, ou adressez-vous à des organismes spécialisés qui assurent une infrastructure adaptée aux aînés.
- Prenez avec vous l'ordonnance de vos lunettes et la notice de tous vos médicaments. Un pharmacien local pourra vous fournir un équivalent.
- Vérifiez votre contrat d'assurance assez rapidement pour vous informer au besoin des prestations à l'étranger en cas d'ennuis.
- Souvenez-vous que les interventions des représentants de la Suisse à l'étranger (ambassades, consulats) ne sont pas gratuites.

Pour obtenir un exemplaire de loi, s'adresser à l'Office central des imprimés et du matériel, Chancellerie fédérale, 3000 Berne. Tél. 031/322 39 51.