

FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES

Votre argent est protégé

UNIQUEMENT AVEC UNE AGENCE
QUI A UN PERMIS DU QUÉBEC



Votre argent est protégé



Le **Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages** est administré par l'Office de la protection du consommateur. Il peut compléter la protection que vous offre une assurance voyage, en vous permettant d'être remboursé ou indemnisé si vous ne recevez pas les services touristiques que vous avez payés.

Vous bénéficiez automatiquement de la protection du fonds lorsque vous achetez ces services auprès d'une **agence de voyages titulaire d'un permis de l'Office**, que cette agence exerce ses activités dans un établissement ou sur le Web.

ATTENTION

Le fonds ne vous protège pas si vous faites votre achat directement auprès d'un fournisseur (transporteur aérien, hôtelier, etc.) ou auprès d'une agence n'ayant pas de permis de l'Office.

Une protection à coût minime

Le coût de la protection du fonds est indiqué sur la facture ou le reçu que vous remet l'agence de voyages. Le montant exigé varie selon les sommes accumulées au fonds. Il représente un faible pourcentage de votre achat de services touristiques, soit au plus 0,35%. Par exemple, vous paierez un maximum de 3,50 \$ pour 1 000 \$ de services touristiques achetés.

Exemples de situations qui pourraient être couvertes



TRANSPORT NON REÇU

Une **grève**, une **faillite**, une **fermeture imprévue** ou une **tempête** affecte votre transporteur aérien ou votre croisiériste et vous empêche de recevoir ses services.

Le fonds pourrait également vous rembourser si l'**annulation ou le retard de votre vol** vous fait manquer des nuitées à l'hôtel ou une activité touristique **incluses dans votre forfait**.



HÉBERGEMENT NON REÇU

Votre hôtel **fait faillite** ou **ferme ses portes** pour d'autres raisons, comme une **grève**, une **catastrophe naturelle** ou une **crise politique**.



ACTIVITÉS TOURISTIQUES NON REÇUES

L'**excursion** ou la **visite guidée** que vous avez achetée auprès de l'agence de voyages **n'a pas lieu**, parce qu'un volcan en éruption empêche tout déplacement dans la région.



SERVICE PRINCIPAL NON REÇU

Vous avez acheté un **forfait pour une croisière incluant un vol** pour vous rendre à la ville de départ, mais la **croisière est annulée**. Le bateau doit rester à quai en raison d'un problème mécanique majeur. Les services dont vous n'avez pas pu bénéficier pourraient vous être remboursés.



SÉCURITÉ COMPROMISE

Vous avez acheté un vol prévu une semaine plus tard, mais le jour du départ, le **gouvernement canadien recommande d'éviter tout voyage ou tout voyage non essentiel** dans le pays où vous deviez vous rendre.



DÉPART OU RAPATRIEMENT NÉCESSAIRE

Le fonds peut fournir les sommes nécessaires pour assurer votre départ ou votre retour au pays, par exemple si la compagnie aérienne **ne vous fournit pas le transport** en raison de sa fermeture.



FERMETURE OU FAILLITE DE L'AGENCE

L'agence de voyages avec qui vous faites affaire ferme ses portes **avant votre départ**.

Le fonds ne rembourse pas les biens ou les assurances achetés auprès de votre agence de voyages (assurance voyage, guides de voyage, valise, etc.).



En savoir plus sur le fonds

En visitant le ficav.gouv.qc.ca, vous trouverez notamment :

- de l'**information détaillée** sur le fonds ;
- la **marche à suivre** pour être remboursé en cas de problème.



Vérifiez si une agence détient un permis en visitant le

ficav.gouv.qc.ca

Vous pourrez faire une recherche pour vous assurer que l'agence détient un **permis valide**.

Office
de la protection
du consommateur

Québec