

Zeitschrift: Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse
Band: 24 (1994)
Heft: 5: r

Rubrik: SOS consommateurs : les droits des touristes

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 01.11.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

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.