

Le nouveau Règlement sur les agents de voyages : les voyageurs québécois n'ont jamais été si bien protégés

Vous planifiez un voyage au Canada, dans le Sud ou dans des contrées lointaines ? Savez-vous qu'en faisant affaire avec un agent de voyages titulaire de permis du Québec, vous bénéficiez maintenant d'une meilleure protection financière ?

En effet, depuis l'entrée en vigueur du nouveau Règlement sur les agents de voyages, le 11 novembre 2004, vous pouvez être indemnisé plus rapidement grâce au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Si le transporteur n'est plus en mesure de respecter ses obligations, vous pouvez maintenant obtenir un remboursement directement du fonds, et ce, jusqu'à concurrence de 3 000 \$ par personne par voyage. Les réclamations totales ne peuvent cependant excéder 3 000 000 \$ par événement. Le remboursement peut être remplacé par le paiement des sommes nécessaires à votre départ immédiat ou à votre rapatriement.

Outre la protection financière assurée par le fonds, vous êtes également mieux protégé par le cautionnement individuel des agents de voyages qui a été révisé et, dans la plupart des cas, augmenté. Enfin, comme consommateur, vous allez désormais être représenté au sein du nouveau comité consultatif créé pour conseiller la ministre responsable de la protection du consommateur relativement aux activités des agents de voyages.

Une indemnisation simplifiée et plus rapide

Avec la création du nouveau fonds, vos recours sont simplifiés si un fournisseur de services tel un transporteur ou un croisiériste fait défaut. Ainsi, vous n'êtes plus obligé d'exercer d'abord un recours devant les tribunaux contre votre agent de voyages pour obtenir un dédommagement. Vous devez cependant avoir fait affaire avec un agent de voyages détaillant au Québec. Si vous avez transigé directement avec le fournisseur, vous n'êtes pas protégé par le fonds d'indemnisation.

Par ailleurs, rappelons que si c'est votre agent de voyages qui n'a pas respecté ses obligations à votre égard, vous pouvez toujours être indemnisé ou remboursé à même son cautionnement individuel. Si ce dernier est insuffisant, le fonds prendra le relais pour combler la différence.

Les contributions des voyageurs au fonds d'indemnisation

Fixé par règlement, le montant de votre contribution au fonds d'indemnisation est de 3,50 \$ pour chaque tranche de 1 000 \$ de services touristiques achetés d'un agent de voyages détaillant au Québec. Le reçu de la transaction qui vous est remis vous permet, comme consommateur, de connaître exactement le montant que vous versez pour assurer votre protection financière en cas de problèmes. Par exemple, votre contribution est de 1,40 \$ si les services touristiques achetés totalisent 400 \$ et de 4,20 \$ pour un coût total de 1 200 \$. Lorsque ces services touristiques sont taxables, le montant de votre contribution est aussi taxable.

La protection assurée par votre agent de voyages

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages offre une protection financière dans certaines circonstances. De plus, chaque titulaire de permis d'agent de voyages détaillant ou grossiste doit également fournir à l'OPC en tout temps un cautionnement individuel.

D'autres changements apportés par le nouveau Règlement sur les agents de voyages

La publicité de l'agence de voyages

Votre agence de voyages doit toujours mentionner, lors de la parution de sa publicité, le nom du transporteur aérien alors prévu. Les services de transport, d'hébergement, de repas et la durée du voyage doivent être énumérés dans la publicité écrite ou imprimée.

Le coût total des services annoncés peut exclure la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente du Québec (TVQ) et votre contribution au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Toutefois, la publicité doit indiquer que les taxes et cette contribution s'ajoutent au coût des services annoncés. Le taux de votre contribution doit être indiqué en dollars. À titre d'exemple, l'agent de voyages peut indiquer dans sa publicité « La contribution obligatoire au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages est de 0,35 \$ pour chaque tranche de 100 \$ de services achetés et de 3,50 \$ pour chaque tranche de 1 000 \$. ».

La période de garantie des prix annoncés dans une brochure est de soixante (60) jours. Cependant, cette garantie ne s'applique pas dans le cas d'une augmentation résultant d'une hausse de taxes, de frais ou de redevances, décrétée par une autorité publique compétente. Sur la page frontispice de la brochure doivent figurer une mention de la période de validité des prix annoncés ainsi qu'un renvoi à la page indiquant les cas d'augmentation possible.

Les conditions de remboursement en cas d'annulation d'un voyage

Au moment de l'achat de votre voyage, votre agent de voyages doit vous remettre un document écrit, telle une brochure, indiquant les conditions de remboursement ou de non-remboursement en cas d'annulation. Ces conditions peuvent toutefois vous être indiquées verbalement si les services sont requis moins de sept jours avant le début de votre voyage et autrement qu'en présence de l'agent de voyages (par exemple, lors d'une réservation par téléphone).

**Partout au Québec
1 888 OPC-ALLO
www.opc.gouv.qc.ca**