

✈️ **PARTEZ** ✈️
L'ESPRIT
TRANQUILLE



PEU IMPORTE LA DESTINATION, VOYAGEZ AVEC LE FONDS.

Le **Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages** est administré par l'Office de la protection du consommateur. Il complète la protection que vous offre une assurance voyage, en vous permettant d'être remboursés si vous ne recevez pas les services touristiques que vous avez payés (billets d'avion, chambres d'hôtel, croisières, activités, etc.).

Vous bénéficiez automatiquement de la protection offerte par le 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.

Coût de la protection

Vous contribuez au fonds en y versant 1 \$ pour chaque tranche de 1 000 \$ dépensés en services touristiques. Ce montant est inclus dans la facture de l'agence de voyages.



Attention

Si vous faites votre achat directement auprès d'un fournisseur (transporteur aérien, hôtelier, etc.) ou auprès d'une agence située à l'extérieur du Québec, le fonds ne vous protège pas.

Vérifiez si une agence détient un permis en visitant le ficav.gouv.qc.ca

En effectuant une recherche grâce à l'outil **Se renseigner sur un commerçant**, vous pourrez vous assurer que l'agence détient un **permis valide**.

Recherchez également la mention « titulaire d'un permis du Québec » dans les publicités ou les documents Web et imprimés de l'agence.

QUELLES SONT LES SITUATIONS COUVERTES PAR LE FONDS ?



Le fonds peut vous rembourser quand vous n'avez **pas reçu les services** pour lesquels **vous avez payé**, notamment dans les exemples de situations suivantes.



TRANSPORT NON REÇU

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

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



HÉBERGEMENT NON REÇU

Votre hôtel **fait faillite** ou **ferme ses portes** pour toute autre raison, comme une **grève** ou une **catastrophe naturelle**.



ACTIVITÉS TOURISTIQUES NON REÇUES

L'excursion ou la visite guidée que vous avez **achetée auprès de l'agence de voyages** n'a pas lieu.



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**. L'ensemble du forfait pourrait vous être remboursé.



DÉPART IMMÉDIAT OU RAPATRIEMENT NÉCESSAIRE

Le fonds peut fournir les sommes nécessaires pour assurer votre retour au pays, par exemple si la compagnie aérienne n'est **plus en mesure** de vous **fournir le transport**.



FERMETURE OU FAILLITE DE L'AGENCE DE VOYAGES

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

Le fonds ne rembourse pas :

- les biens ou les services « non touristiques » achetés auprès de votre agence de voyages (assurance voyage, guides de voyage, valise, etc.);
- les dommages qui découlent de l'absence de services, comme la perte de journées de vacances ou de salaire.

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.