

ENVIE D'UN VOYAGE DANS LE SUD? QUE DOIT-ON VÉRIFIER SI ON L'ACHÈTE SUR INTERNET?

Avec l'arrivée du temps froid et l'accumulation des cadeaux sous votre sapin de Noël, nombreux reçoivent l'appel persistant des pays exotiques. Il n'y a pas que les agences de voyages qui permettent actuellement d'acheter et de fixer les détails de votre périple. Le marché de consommation regorge d'offres de vacances sur internet qui s'affichent plus avantageuses que celles disponibles auprès des agences de voyages.

Cette chronique juridique a pour objectif de vous informer des vérifications à faire afin de bien se protéger lors de l'achat d'un voyage sur Internet. Plusieurs sujets seront abordés tels que; les permis des agences de voyages, le contenu obligatoire des offres et finalement les assurances nécessaires.


Il importe de distinguer l'achat d'un forfait vacances avec une agence de voyages via internet et l'achat d'un forfait vacances directement chez un commerçant, puisque la protection offerte peut être différente. Ainsi, en achetant votre forfait vacances sur internet par le biais d'une agence de voyage du Québec, le consommateur bénéficie de protections prévues par la *Loi sur la protection du consommateur* et la *Loi sur les agents de voyage*. La protection prévaut tant au niveau des services reçus, les renseignements faux ou trompeurs, la fermeture d'une agence aérienne ou d'une agence de voyage.

C'est dans le *Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages* que sera déposé le cautionnement de l'agence de voyage afin de détenir son permis. De plus, les contributions des voyageurs sont également versées dans le fonds. L'avez-vous déjà remarqué que, lorsque vous achetez votre voyage auprès d'une agence, vous contribuez, à chaque fois, à ce fonds d'indemnisation?

Enfin, vous pouvez savoir si l'agence avec laquelle vous faites affaire est détentrice d'un permis. La Loi énonce comme obligation aux agences de voyages d'afficher sur leur site web la mention « titulaire d'un permis du Québec ». En plus, il est possible de faire une recherche sur le site web de l'Office de la protection du consommateur afin d'en connaître davantage sur l'agence visée. Par ailleurs, lorsque vous réservez directement votre séjour ou service auprès d'un transport aérien ou d'un hôtel, vous ne serez pas couvert par la protection offerte par la *Loi sur la protection du consommateur*.

Lors de l'achat d'un forfait vacances sur internet, l'agence de voyages doit s'assurer que le contrat de vente respecte certaines formalités. Le contrat doit être détaillé et contenir plusieurs informations dont :

- le nom et les coordonnées du commerçant;
- une description détaillée de chaque service;

- 
- le total des sommes de l'achat, y compris les frais connexes et les taxes;
 - la description des frais exigés (droits de douane, frais de courtage, etc.);
 - les modalités de paiement;
 - la devise (euros, dollars US, etc.) utilisée pour régler la transaction;
 - la date ou le délai de livraison et, s'il y a lieu, le mode de livraison et le nom du transporteur;
 - les conditions d'annulation et les politiques de l'agent de voyages à propos du remboursement.

Si vous faites affaire avec une agence, cette dernière doit vous transmettre une copie du contrat écrit dans les 15 jours suivants son achat. Il est important de bien lire votre contrat et de connaître l'étendu de ce qui est offert à l'intérieur de votre forfait. En effet, cela relève de votre responsabilité de vous assurer que le forfait correspond à vos désirs. Vous pouvez aussi considérer les opinions des autres consommateurs sur les sites web de voyage afin de vous aider dans votre choix.

Finalement, pour prévenir d'éventuels inconvénients, il peut être intéressant de s'informer au sujet des différentes assurances disponibles. Il suffit de déterminer si cela est nécessaire dans votre situation et de vérifier si vous êtes déjà couvert pour le risque visé. Si vous avez déjà une protection, il importe de vérifier l'étendue de votre couverture d'assurance afin de s'assurer qu'elle est suffisante eu égard à votre destination et à la durée de ce dernier.

Pour terminer, après vos vérifications et vos préparatifs, vous pourrez profiter de ce beau soleil chaud. Toute l'équipe du Centre de justice de proximité tient à vous souhaiter un très beau voyage et désire vous rappeler que, pour toutes questions juridiques, vous pouvez nous téléphoner au 418-412-7722.

Me Marie-Claude Fortin,
agente à l'information juridique.