



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 remboursé ou indemnisé si vous ne recevez pas les services touristiques que vous avez payés.

Vous bénéficiez automatiquement et gratuitement 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.



Attention

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, 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**.

EXEMPLES DE SITUATIONS QUI POURRAIENT ÊTRE COUVERTES PAR LE FONDS



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** parce que le bateau a coulé. L'ensemble du forfait pourrait vous être remboursé.



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** 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 services « non touristiques » 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.