

MALADE PENDANT UN VOYAGE : QUELS SONT MES RECOURS?

Tomber malade pendant un voyage ne rend pas automatiquement l'agence responsable. Un recours peut toutefois être possible si la maladie est liée à un service compris dans le forfait et qu'un défaut de conformité, un manquement ou un problème de sécurité peut être démontré.

Que faut-il pouvoir démontrer?

- la maladie ou le préjudice subi;
- le lien entre la maladie et un service compris dans le forfait, par exemple les repas ou l'hébergement;
- le problème reproché : service non conforme, information importante omise ou conditions dangereuses;
- les pertes réclamées, par exemple des frais médicaux, des journées de voyage perdues ou une perte de salaire.

Que faire sur place?

- consulter rapidement un professionnel de la santé et demander un rapport médical;
- aviser l'hôtel, le représentant sur place, l'organisateur et l'agence de voyages;
- prendre des photographies et noter les dates, les lieux et les personnes avisées;
- conserver les reçus, factures, ordonnances, rapports et preuves de paiement;
- communiquer avec l'assureur voyage dès que possible.

Au retour

Communiquez par écrit avec l'agence et les fournisseurs concernés. Expliquez le problème, joignez les preuves et indiquez clairement la compensation demandée. Vérifiez aussi la protection offerte par votre assurance voyage et par la carte de crédit utilisée pour payer le voyage.

Si l'agence refuse de régler le problème

Vous pouvez tenter de négocier, puis envoyer une mise en demeure. Si aucune entente n'est possible, un recours devant les tribunaux peut être envisagé. Le résultat dépendra du contrat, des représentations faites, du rôle de chaque entreprise, de la cause de la maladie et de la qualité de la preuve. Un remboursement complet n'est jamais automatique.

Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Si vous avez acheté les services auprès d'une agence titulaire d'un permis du Québec, le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages pourrait rembourser ou indemniser certaines situations, notamment des services touristiques non reçus ou une sécurité compromise. Le fonds ne couvre pas nécessairement toute maladie et n'accorde pas un double remboursement.

Avant de réclamer au fonds, vérifiez les possibilités de remboursement auprès de l'agence, des fournisseurs, de l'assureur et de l'émetteur de la carte de crédit. L'Office de la protection du consommateur évaluera ensuite l'admissibilité de la demande.

Important

Conservez le contrat, les publicités et les échanges avec l'agence. Agissez rapidement : des délais peuvent s'appliquer à une réclamation, à une assurance, à une rétrofacturation ou à un recours judiciaire. Si les dommages sont importants ou si la responsabilité est contestée, obtenez un avis juridique adapté à votre situation.

Sources officielles

Office de la protection du consommateur - Voyage et recours : opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/recours/

Fonds d'indemnisation : opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/

Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, chapitre P-40.1 : legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-40.1

Cette fiche fournit de l'information générale et ne remplace pas un avis juridique ou médical.