

---

## INFORMATION AUX CONSOMMATEURS

### Feuille de renseignements pour voyageurs

La feuille de renseignements contient d'importantes informations qui doivent contribuer à ce que les "sinistres STS" (voir STS) puissent être réglés rapidement et sans complication.

### Qui est STAR?

STAR est l'abréviation de SWISS TRAVEL ASSOCIATION. Il s'agit d'une association à laquelle sont affiliés surtout des détaillants.

### Que signifie STS?

STS est l'abréviation de SWISS TRAVEL SECURITY; STS est une fondation indépendante créée par STAR. Elle vise à garantir les fonds des clients au sens des dispositions de la Loi fédérale sur les voyages à forfait du 18 juin 1993. (LVF)

Selon l'article 18 de la loi susmentionnée l'organisateur ou le détaillant doit garantir le remboursement des montants payés et/ou le rapatriement du consommateur en cas d'insolvabilité ou de faillite. Dans le cadre de cette disposition, STS répond des obligations des organisateurs / détaillants (agence de voyages) affiliés à STS.

### Prestations de garantie de STS aux consommateurs du membre de STS

STS garantit aux consommateurs du membre le remboursement des montants payés et/ou le rapatriement en cas d'insolvabilité ou de faillite pour les voyages réservés et payés à l'avance au sens de son règlement (énumération exhaustive):

- Voyage à forfait au sens de l'art. 18 de la LVF
- Prestations données ne tombant pas sous la notion de voyage à forfait (comme, par ex., vol, chemin de fer, bateau, voiture de location, hôtel, appartements de vacances, nourriture, etc.)

Toutes les autres prestations relatives aux voyages ne sont pas couvertes par STS (énumération non exhaustive):

- Frais d'annulation de voyages quel qu'en soit le type
- Entrées à des manifestations, expositions, manifestations sportives et manifestations similaires
- Taxes de participation à des symposiums, offres de formations continue et autres
- Bons, crédits, prix de concours et autres
- Frais de communication et de représentation du lésé, frais de taxi et autres frais qui ne concernent pas directement le voyage
- Toutes revendications découlant de violations de contrat, de demandes en réparation, de moins-values, etc. en rapport avec le voyage réservé.

---

Le consommateur doit dans tous les cas effectuer le voyage payé au membre dans la mesure où le voyage est organisé par un autre organisateur et que son organisation est garantie jusqu'à la fin d'une autre manière. Si le consommateur refuse d'entreprendre le voyage, il perd ses droits vis-à-vis de STS. Cela est valable tout particulièrement si le membre n'a servi que d'intermédiaire au voyage payé.

Le consommateur qui justifie de la survenance de l'insolvabilité du membre et qui ne peut pas effectuer le voyage payé, resp. à qui le voyage retour réservé et payé à l'avance n'est pas accordé, peut prétendre à être indemnisé par STS pour autant qu'il n'ait pas déjà été indemnisé par l'autre partie. Le consommateur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour diminuer le sinistre sans quoi STS peut réduire le remboursement ou le refuser dans sa totalité.

La garantie de STS s'entend pour des voyages dans le monde entier. Le siège et le domicile du membre doivent se trouver en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein. Pour les succursales et/ou les filiales à l'étranger, aucune demande en dédommagement ne peut être élevée vis-à-vis de STS.

Les prestations de garantie de STS se limitent aux prétentions concernant les voyages qui ont été réservés et payés pendant la durée du contrat d'affiliation du membre. Avant la conclusion d'un contrat d'affiliation ou après son échéance ainsi que dans le cas d'une suspension, il ne peut y avoir de prétentions de garantie. **Notre page d'accueil fournit en tout temps des renseignements sur l'existence d'un contrat d'affiliation valable.** Les prétentions doivent être émises pendant la durée du contrat ou dans un délai d'une année après son échéance.

## Sinistre

Le consommateur doit adresser tous les documents de voyage (bon d'hôtel/ voucher, billets, etc.), factures ainsi que les justificatifs de paiement avec sa déclaration de créance. Les prétentions sont à faire valoir au plus tard dans les 60 jours suivant le voyage.

Le consommateur indemnisé par STS doit céder à STS ses prétentions vis-à-vis de tiers. Si STS autorise le consommateur à défendre lui-même ses droits, ils doit se conformer aux éventuelles directives de STS. STS peut faire dépendre ses prestations de la cession resp. du respect de ses directives. En cas de refus, resp. de non-respect, STS peut réduire le remboursement ou le refuser dans sa totalité.

## Adresse Swiss Travel Security

Annonce des sinistres:

SWISS TRAVEL SECURITY  
Service des sinistres  
Zürcherstrasse 49  
8903 Birmensdorf

T + 41 44 439 60 60  
F + 41 44 349 60 65  
sts@star.ch