



# Les deux pieds dans le sable ou la neige : comment se protéger des imprévus lors d'un voyage?

Vous prévoyez vous évader de l'hiver dans les prochains mois? Que ce soit pour un congrès, une formation ou une escapade bien méritée, le voyage est souvent synonyme de détente... mais aussi de possibles contretemps. Voici un tour d'horizon des protections et recours offerts s'il vous arrive, à vous ou à votre bagage, un pépin en cours de voyage.



**Attention, la compagnie aérienne n'est pas tenue de vous indemniser si elle a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le problème ou s'il lui a été impossible de prendre ces mesures.**

Si votre bagage a été endommagé, vous pourriez avoir droit à un remboursement maximal de 2780 \$, sauf si le dommage résulte de la qualité de votre bagage. Vous devez déposer une demande d'indemnisation par écrit auprès de la compagnie aérienne dans les sept jours de la réception du bagage.

## Bagage égaré ou retardé?

Malcom planifie un voyage de plongée sous-marine, mais sa valise manque à l'appel au carrousel de bagages. Il doit donc acheter son équipement de plongée sur place pour profiter de son voyage. Peut-il se faire rembourser?

Si votre bagage est égaré ou retardé, plusieurs options s'offrent à vous. L'assurance voyage est très utile dans ce type de situation, car vous pouvez réclamer un remboursement. Certaines cartes de crédit offrent aussi une protection en cas de perte ou de retard de bagages si vous utilisez cette carte pour payer le voyage. Vous pouvez communiquer avec l'émetteur de votre carte de crédit pour vous informer des modalités vous concernant.

Si vous n'êtes pas assuré, une réclamation auprès de la compagnie aérienne est possible suivant le Règlement sur la protection des passagers aériens\* (ci-après le « Règlement ») pour les voyages au Canada ou en vertu des conventions de Montréal et de Varsovie pour un voyage à l'étranger. Le remboursement maximal prévu est de 2780 \$ pour les articles essentiels manquants\*\*. Si le bagage manque à l'appel depuis plus de 21 jours ou qu'il est déclaré perdu, vous avez sept jours pour déposer votre réclamation écrite auprès de la compagnie aérienne.

\* Règlement sur la protection des passagers aériens, DORS 2019/150.

\*\* <https://rppa-appr.ca/fra/droit/bagages-perdus-endommages-ou-livres-en-retard>

## Vol annulé ou retardé : ce qu'il faut savoir

Paul et sa famille attendent à l'aéroport depuis ce matin, mais leur vol prévu à 11 h 34 est retardé de trois heures à cause d'une tempête de neige. Ont-ils droit à une compensation?

Lorsqu'un vol est annulé ou retardé, les obligations de la compagnie aérienne dépendent de la cause de la perturbation et des conditions énoncées au contrat. Trois cas de figure existent :

1. Les situations attribuables à la compagnie aérienne.
2. Les situations attribuables à la compagnie aérienne pour des raisons de sécurité.
3. Les situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.



Si la perturbation relève de la responsabilité de la compagnie aérienne (incluant pour des raisons de sécurité), elle doit proposer un vol de remplacement dans les neuf heures auprès de sa propre flotte ou de celle d'un partenaire. Passé ce délai, l'entreprise est responsable de réserver un vol dans les 48 heures, et ce, même auprès d'une autre compagnie. Le passager peut choisir entre un remboursement intégral ou le réacheminement alternatif.

Dans le cas de Paul, le retard est dû aux conditions météorologiques et au dégivrage de l'avion pour des raisons de sécurité. La compagnie aérienne doit alors offrir un vol de remplacement dans les neuf heures et fournir un repas si le retard dépasse deux heures. Si le délai excède neuf heures, il lui incombe de réserver un vol dans les 48 heures, et ce, même auprès d'une autre compagnie. En revanche, aucune indemnité n'est prévue, car la perturbation n'est pas entièrement attribuable à la compagnie, mais pour des raisons de sécurité et des conditions météorologiques.

Cependant, lorsque votre vol est annulé ou retardé parce que la compagnie aérienne a réorganisé les vols pour des raisons commerciales ou selon sa volonté, vous pouvez réclamer une indemnité, soit :

<b>Situation attribuable entièrement à la volonté de la compagnie aérienne*</b>	<b>Indemnité financière prévue au Règlement</b>
Retard de trois à six heures	400 \$
Retard de six à neuf heures	700 \$
Retard de neuf heures ou plus	1000 \$
Si vous préférez être remboursé plutôt que de profiter d'un réacheminement	400 \$

\*(excepté raison de sécurité)

Ces indemnités s'appliquent aux grandes compagnies aériennes. Si vous voyagez avec un petit transporteur aérien, les montants sont réduits.

**À noter : le passager victime d'un refus d'embarquement peut aussi bénéficier d'indemnités prévues au Règlement.**

## Hébergement, vol ou services touristiques non rendus

Martine s'en allait en famille dans son tout-inclus préféré, mais un ouragan a endommagé l'hôtel qui, depuis, n'a toujours pas ouvert ses portes. Que faire?

Au-delà des vols et des bagages, un autre imprévu fréquent concerne l'hébergement ou les services touristiques.

Que vous fassiez affaire en personne ou en ligne avec un agent de voyage titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur, vous bénéficiez automatiquement et sans frais du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (le « Fonds d'indemnisation ») lorsque le service touristique prévu n'est pas rendu ou seulement partiellement rendu. Les causes acceptées sont variées : catastrophe naturelle, grève, faillite, guerre, avertissement de ne pas voyager dans la région émis par le gouvernement canadien après la réservation.

Le Fonds d'indemnisation couvre le remboursement total ou partiel des services touristiques et peut offrir jusqu'à 247 \$ par jour pour les frais de subsistance dans certaines circonstances. Il ne couvre pas la perte de bagages. Si vous déposez une réclamation au Fonds d'indemnisation, un accusé de réception vous sera envoyé dans un délai de 30 jours après l'envoi du formulaire de réclamation\*\*\*.

Vous pouvez aussi contacter l'émetteur de votre carte de crédit pour exiger un remboursement si le service n'est pas rendu (par exemple, l'activité ne peut pas avoir lieu à cause des conditions météorologiques). Dans tous les cas, si vous obtenez déjà un remboursement partiel de vos frais, le Fonds d'indemnisation ne couvrira que l'excédent.

\*\*\* [www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/demarche/](http://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/demarche/)




## Et si le paradis virait au cauchemar?

Martine n'est pas au bout de ses peines : redirigée vers un hôtel partenaire, elle constate que la qualité du séjour laisse franchement à désirer. De retour au Québec, elle souhaite obtenir un remboursement partiel.

Lorsqu'un service est rendu, mais non conforme au contrat signé, il est possible d'intenter une poursuite en justice. La première étape consiste à envoyer une lettre de mise en demeure. Les dommages réclamés peuvent être matériels, comme une perte de salaire si le voyage a duré plus longtemps que prévu, ou moraux, comme la perte de jouissance et le stress causé par la situation. La responsabilité peut incomber au voyageur ou à la compagnie aérienne, selon l'origine du manquement. Un tel recours doit être intenté dans les deux ans de la survenance de l'incident.

## En conclusion

Dès qu'un vol est retardé de trois heures ou plus ou qu'il est annulé, déposez rapidement une demande écrite auprès de la compagnie aérienne directement. En cas de refus, sachez que la plainte doit être déposée auprès de l'Office des transports du Canada dans l'année qui suit l'incident. Les personnes qui réservent avec l'aide d'une agence de voyages sont également protégées par le Fonds d'indemnisation. Bref, que vous partiez sous les palmiers ou vers les pistes enneigées, mieux vaut voyager l'esprit léger. Avant de faire vos valises, assurez-vous d'être bien couverts, même en cas de tempête! 

Si vous avez des questions au sujet de vos droits et recours en cas d'imprévus lors de voyages, n'hésitez surtout pas à contacter les avocats de votre ligne d'assistance téléphonique juridique gratuite du lundi au vendredi de 8 h à 18 h en composant le 1 877 579-7052.

## VOUS AVEZ UNE QUESTION D'ORDRE JURIDIQUE ?



Association des  
**OPTOMÉTRISTES**  
du Québec

**UN AVOCAT  
TOUJOURS  
À PORTÉE  
DE VOIX !**

Faites appel aux avocats d'expérience du Service d'assistance juridique téléphonique.

Ils feront des recherches, partageront des documents et des liens pertinents, s'assureront de répondre à vos questions sur une gamme étendue de sujets : vices cachés, bris de contrat, congédiement, liquidation de succession, vol d'identité, baux commerciaux, etc.



Service  
confidentiel



Durée et nombre  
d'appels illimités



8 h à 18 h  
Lundi au vendredi

Service de validation de logo et d'affichage pour confirmer la conformité de vos publicités dans les médias de masse ou les médias sociaux.

Ne manquez pas de lire nos articles juridiques dans la revue L'OPTOMÉTRISTE

**1 877 579 7052**

Service offert par  
FBA Solutions

En partenariat avec

