



### Guide à l'attention des consommateurs sur les arnaques au voyage

Avez-vous déjà reçu un avis officiel en apparence ou un appel téléphonique non sollicité vous annonçant que vous aviez été choisi pour bénéficier de vacances de rêve gratuites et qu'il vous suffisait d'appeler dans les 72 heures pour recevoir votre cadeau ? Puis, à votre grande déception, la première question que vous pose le tour opérateur est de savoir si vous avez une carte de crédit.

Avez-vous déjà reçu un bon de voyage d'un commerçant pour l'achat d'articles avant de vous apercevoir que vous deviez assister à une présentation très longue sur la multipropriété ou les terrains de camping ? Ou bien, quand vous avez réussi à vous faire rembourser, vous vous êtes aperçu que vous deviez payer d'importants frais cachés ?

Malheureusement, beaucoup trop de « gagnants » se sont révélés être de gros perdants, victimes d'arnaques qui se sont transformées en cauchemars. En vous prémunissant par la connaissance du b.a.-ba du secteur du voyage, vous vous évitez d'être la victime d'une escroquerie.

#### Identifiez l'escroquerie

Voici quelques signes d'escroquerie au voyage :

- On fait pression sur vous pour que vous payiez immédiatement pour bénéficier de cette offre exceptionnelle.
- On vous demande de faire des paiements à l'avance sans contrat écrit, sans vous donner la preuve des prestations que vous êtes censé recevoir.
- La transaction ne se fait que par téléphone.
- On vous demande de venir à un hall d'exposition pour recevoir votre prix et vous vous apercevez que vous devez assister à une présentation de vente.

#### Vous prémunir contre l'escroquerie

- Avant d'accepter des prestations de voyage, recherchez des agences de voyage établies et fiables.
- Ne vous précipitez pas avant de prendre une décision. Prenez le temps de réfléchir.
- Quand vous achetez des forfaits vacances, obtenez le nom de tous les hôtels, compagnies aériennes, agences de location de voitures, restaurants et autres prestataires de services. Vérifiez et confirmez toutes ces réservations.
- Demandez la date exacte de réception de vos billets d'avion.
- Ne donnez pas votre numéro de carte de crédit ni vos informations bancaires à un télévendeur mais payez en revanche avec votre carte de crédit pour demander un remboursement si les prestations n'ont pas été assurées ou si elles n'étaient pas celles qui étaient annoncées.
- Vérifiez qu'il n'y a pas de frais cachés pour vos billets d'avion, vos réservations d'hôtels, vos locations de voitures, vos transferts d'aéroports ou de ports, vos repas, vos pourboires, taxes, frais de stationnement et options.
- Veillez à ce que tout soit consigné par écrit pour que vous connaissiez tous les détails de vos projets de voyage et l'ampleur des frais cachés.
- Renseignez-vous sur les conditions de remboursement si l'agent de voyage annule le voyage ou si c'est vous qui l'annulez. Demandez si des dispositions spéciales sont prévues pour des raisons de santé ou familiales.
- Renseignez-vous sur la couverture de votre assurance voyage. Veillez à comprendre parfaitement le champ d'application de votre police d'assurance et le type d'annulations prises en compte. N'achetez une assurance voyage qu'auprès d'un voyageur fiable et assurez-vous que la police contractée réponde à vos besoins personnels et anticipés.
- En cas de doute, raccrochez.

#### Ressources

- Pour de plus amples informations sur les escroqueries au voyage, allez sur le site de la [Federal Trade Commission](#).
- Pour déposer une plainte sur une escroquerie au voyage au Bureau du procureur général, remplissez un formulaire de réclamation que vous trouverez sur le site [www.ct.gov](http://www.ct.gov) ou adressez un mail à l'adresse suivante : [attorney.general@ct.gov](mailto:attorney.general@ct.gov).