



TOURISME

Exemples de mises en causes et de réclamations

- La responsabilité sans faute (loi de 1992)

(Exemple de mise en cause : Lors de son séjour un vacancier est accidentellement blessé au cours d'une excursion organisée par un de vos prestataires. Il vous demande réparation directement au titre des dommages corporels subi.)

(Exemple de mise en cause : Un couple achète des billets d'avion pour aller passer le nouvel an chez des amis. Suite à des retards de vols ils passent le réveillon de la St Sylvestre dans l'aéroport. Ils décident de vous poursuivre pour obtenir des dommages et intérêts.)

(Exemple de mise en cause : Alors qu'elle embarque pour une mini-croisière, une touriste tombe à l'eau la planche d'accès au bateau ayant cédé sous ses pieds. Son équipement photo étant irrécupérable, elle réclame indemnisation pour le dommage matériel.)

- La non-conformité de la prestation

(Exemple de mise en cause : Vous organisez pour un groupe la visite d'un monument historique mais le bâtiment est en rénovation et donc inaccessible lorsque les visiteurs arrivent sur place. Ils se retournent contre vous pour obtenir le remboursement de leurs billets d'entrée.)

- Les fautes professionnelles, erreurs ou omissions

(Exemple de mise en cause : Lors de la vente d'un séjour, une agence de voyages omet de mentionner dans les formalités administrative l'obligation d'avoir un passeport en cours de validité. Son client ne peut pas partir, il se retourne contre l'agence de voyage pour obtenir le remboursement de la prestation.)

- La divulgation d'informations confidentielles

(Exemple de mise en cause : Vous diffusez accidentellement à des tiers un fichier contenant les données personnelles de vos clients (Coordonnées, N° Passeport etc.). Certains clients dont l'identité a été usurpée se retournent contre vous pour obtenir réparation du préjudice subi.)