



Travel Professional Association



Garantie de voyage **tpa**

Règlement et conditions complémentaires TPA

Pour les membres au bénéfice de la couverture des fonds du client proposée par TPA

Version du 26.10.2016 / Edition du 01.01.2019©

1. Prestations de TPA

- 1.1. TPA fournit à ses membres adhérant à son fond de garantie l'assurance d'être conformes aux prescriptions de l'article 18 LVF, et la couverture des prestations individuelles (voir chiffre 5) en cas d'insolvabilité ou de faillite du dit membre.
- 1.2. TPA fournit aux membres adhérant à son fond de garantie un certificat attestant de sa conformité à la LVF et met à disposition des consommateurs sur le site la liste à jour des membres TPA.

2. Conditions d'admission au fonds de garantie TPA

- 2.1. Pour être admis au fonds de garantie TPA, le candidat doit :
 - a) Retourner le dossier d'admission principal et le dossier d'admission au fond de garantie TPA en y adjoignant toutes les pièces demandées.
 - b) S'acquitter de la taxe de contrôle avant l'envoi des documents pour la couverture des fonds du client. Cette taxe de contrôle, fixée par le comité et mise à jour sur le site internet est non remboursable en cas de non admission.
 - c) Déposer dans les 15 jours après acceptation par le comité de TPA, une garantie de minimum CHF 20'000 pour les agences de voyage et de minimum CHF 30'000 pour les organisateurs de voyage. Cette garantie servira à couvrir les prestations que TPA devrait fournir en cas d'insolvabilité ou de faillite du membre concerné.
 - d) Remplir les conditions du partenaire qui cautionne TPA pour la protection de l'argent du client.
- 2.2. Le comité se réserve le droit d'exiger des informations supplémentaires (bilans intermédiaires, relevés bancaires, attestation de solvabilité, avis de taxation, décomptes de TVA, etc.).

3. Obligations du membre

3.1. Le membre admis au fonds de garantie TPA doit :

- a) Remettre annuellement une copie signée de son bilan comptable complet au plus tard jusqu'au 30 avril de l'année suivante, comportant les données des deux années écoulées. Cette transmission est à faire par l'intermédiaire du système d'échange de données informatiques proposé par l'intermédiaire de notre site.
- b) Remettre une copie du rapport de gestion, signée par l'administrateur / gestionnaire, ainsi que, le cas échéant, un rapport de l'organe de révision. En outre, les raisons individuelles remettent également chaque année une attestation de l'office des poursuites. Une copie électronique des rapports est à envoyer par courriel secretariat@tpassociation.ch.
- c) S'acquitter de la prime annuelle pour la couverture des fonds du client et ce au plus tard avant le début de la couverture TPA. Le montant de la prime est fixé chaque année et communiqué en cas de modification aux membres.
- d) S'acquitter des éventuelles pénalités pour remise tardive des documents annuels dès réception de la facture. Le montant des pénalités est fixé sur la grille tarifaire disponible sur le site officiel.
- e) S'acquitter des éventuelles amendes et frais stipulés sur la grille tarifaire disponible sur le site officiel et qui seraient en relation avec une intervention de TPA.
- f) Informer les consommateurs par écrit, lors de la réservation, du système de couverture dont ils bénéficient
- g) Payer sans manquement tous les fournisseurs et/ou prestataires professionnels de la branche du voyage
- h) Communiquer spontanément et **par courrier recommandé au plus vite**, mais au plus dans un délai de 14 jours, au siège de TPA :
 - une variation exceptionnelle du chiffre d'affaires (hausse/baisse de plus de 20% – due par ex.: à une reprise ou fermeture de succursale, une situation conjoncturelle difficile, une situation personnelle modifiée, la réalisation d'un groupe exceptionnel, la location d'un avion, ou autres, etc.) ;

- les recouvrements directs (LSV) non honorés, les factures échues non payées ou tout autre problème de liquidités imminent, entraînant des difficultés à payer des fournisseurs ou à rembourser les clients ;
- tout acte judiciaire ou juridique (tel que poursuite pour dette) à l'encontre de la société ou, lorsqu'il s'agit d'une raison individuelle, à l'encontre de la personne ayant signé la demande de couverture en faveur des consommateurs TPA ;
- toutes autres circonstances de nature à modifier les rapports contractuels.

4. Droits de TPA d'obtenir des informations

4.1. TPA peut en tout temps :

- a) recueillir auprès du membre et/ou de tout tiers, les informations relatives à la marche de l'entreprise du membre ;
- b) contrôler la comptabilité, les livres et les pièces comptables ;
- c) exiger un bilan intermédiaire ;
- d) vérifier l'exactitude des informations transmises par le membre ainsi que leur conformité avec les critères de TPA.

4.2. Le membre s'engage à présenter les livres comptables et répondre sans réserve aux demandes de TPA ou à celles de la personne habilitée à vérifier les pièces requises.

4.3. En cas de difficulté financière, d'insolvabilité ou de faillite, le membre TPA s'engage à faciliter le travail de TPA en remettant, spontanément ou sur demande de TPA, tous les documents utiles tels que réservations, dossiers, coordonnées des consommateurs lésés, factures, etc. Par ailleurs, TPA se réserve le droit de facturer des honoraires exceptionnels.

4.4. Si par un comportement négligeant, le membre a éveillé des soupçons et donné lieu à un contrôle, les frais en découlant seront à sa charge sous forme d'une nouvelle taxe de contrôle.

4.5. Le membre TPA est tenu de ne traiter qu'avec des organisateurs de voyages/détaillants qui sont affiliés à une institution couvrant les fonds du client. Le cas échéant, TPA peut exiger une augmentation de la garantie déposée par le membre ou résilier avec effet immédiat le contrat de couverture des fonds du client.

- 4.6. En cas de difficulté financière, d'insolvabilité ou de faillite, TPA se réserve le droit de se retourner contre les représentants légaux du membre en réparation des dommages causés.

5. Prestations individuelles couvertes par le fonds de garantie TPA

- 5.1. En cas d'insolvabilité ou de faillite d'un membre TPA ayant adhéré au fond de garantie TPA, les prestations individuelles sont couvertes, en particulier :
- a) vol seul acheté auprès d'un prestataire couvert par un fond de garantie suisse et membre de TPA Travel Professional Association;
 - b) billet de train seul pour l'étranger ;
 - c) hébergement seul ;
 - d) croisière ;
 - e) location de voiture ;
- 5.2. Sont exclus de la couverture :
- a) bons cadeaux, liste de mariage & notes de crédit ;
 - b) frais de dossier & frais de visas ;
 - c) assurances en tout genre ;
 - d) frais d'annulation en tout genre ;
 - e) billets d'avion IATA ou réservés par Internet (type Easyjet), taxes d'aéroport, frais de kérosène etc.

Remarque :

En cas d'insolvabilité ou de faillite des prestataires du membre, les prestations individuelles ne sont pas remboursées par TPA.

6. Prestations TPA fournies aux consommateurs (clients/voyageurs)

- 6.1. TPA garantit aux consommateurs du membre TPA au bénéfice de la sécurité de l'argent du client, en cas d'insolvabilité ou de faillite du membre, le remboursement de tous les montants payés sauf les prestations exclues mentionnées au ch. 5 ci-dessus.



-
- 6.2. Le consommateur qui fait état de l'insolvabilité du membre et qui ne peut pas commencer son voyage payé, respectivement dont le voyage réservé et payé préalablement n'est pas garanti, a le droit à un dédommagement correspondant au remboursement intégral du montant versé au membre et limité au prix du voyage payé, pour autant qu'il n'ait pas été déjà dédommagé d'une autre manière.
- 6.3. Le consommateur doit informer TPA par lettre recommandée, dans les 10 jours dès la connaissance des faits d'insolvabilité ou de faillite du membre TPA, en respectant les obligations suivantes :
- a) Présenter toutes les factures, billets et documents en sa possession relatifs aux prestations réservées.
 - b) Joindre la preuve de son paiement (originaux).
 - c) Prendre toutes les mesures adéquates pour diminuer le dommage, faute de quoi TPA peut réduire le remboursement ou le refuser en totalité.
 - d) TPA n'assume aucune responsabilité pour les frais supplémentaires et consécutifs pouvant être encourus en liaison avec le sinistre.
 - e) Le consommateur devra dans tous les cas effectuer son voyage dans la mesure où le voyage est assuré par un autre organisateur et que la réalisation de son voyage est garantie jusqu'à son terme. Si le consommateur refuse de commencer son voyage, il perd toute prétention à l'égard de TPA.
- 6.4 Les prestations suivantes ne sont pas couvertes par TPA :
- a) frais d'annulation (quel qu'en soit le motif) ;
 - b) bons de voyage, liste de mariage, notes de crédit et autres ;
 - c) frais de dossier et frais de visa ;
 - d) assurances de tout genre ;
 - e) frais ne concernant pas le voyage directement, tel que frais de communication, représentation du lésé, etc ;
 - f) toute prétention découlant de violations de contrat, prétentions de dommages et intérêts, etc. en relation avec le voyage réservé.

7. Prestations fournies par le fonds de garantie TPA aux organisateurs de voyages (ducroire)

- 7.1. Les organisateurs de voyages agréés par TPA et au bénéfice d'un contrat de coopération, qui, en dépit de l'insolvabilité ou de la faillite d'un membre TPA, laissent effectuer au consommateur qui lui a été confié le voyage réservé jusqu'à son terme et, pour autant que cela soit nécessaire, ramènent le consommateur au lieu de départ ont le droit d'exiger le remboursement des prestations fournies, pour autant qu'ils n'aient pas été déjà dédommagés.
- 7.2. Pour obtenir ce dédommagement, les organisateurs de voyages doivent :
- a) informer TPA au moyen du formulaire de déclaration de sinistre, pour tous les LSV non exécutés ou en retard de paiement et échus depuis plus de 5 jours ouvrables par un membre TPA ;
 - b) facturer sans retard leur prétention vis-à-vis du membre TPA devenu insolvable et ouvrir une action en justice à son encontre dans les 10 jours après l'expiration du délai de paiement ;
 - c) mettre tout en œuvre pour que les dommages soient les plus faibles possibles pour TPA ;
 - d) refuser toute nouvelle réservation de la part du membre TPA qui n'aurait pas respecté ses engagements financiers à son égard ou dont la suspension de couverture a été portée à leur connaissance. Toute nouvelle réservation, après tout impayé du membre ou/et la publication de la suspension de la couverture des fonds du client d'un membre ne pourra pas être produite auprès de TPA comme sinistre.
- 7.3. Toute autre prétention est exclue (violation de contrat, dommages et intérêts, etc.).

8. Etendue de la couverture des fonds du client

- 8.1. La couverture des fonds du client se limite aux prétentions que peuvent faire valoir des consommateurs et des organisateurs de voyage agréés en cas d'insolvabilité ou de faillite d'un membre adhérent au fond de garantie TPA pendant la durée de couverture des fonds du client indiquée dans le certificat.



- 8.2. La couverture TPA s'étend aussi à l'activité des succursales/filiales des membres bénéficiant de la couverture des fonds des clients. La garantie bancaire peut par contre être adaptée en fonction.

9. Entrée en vigueur de la couverture des fonds du client

- 9.1. La couverture des fonds du client entre en vigueur après :
- a) l'acceptation du membre par le fonds de garantie TPA et, le cas échéant, le partenaire de TPA ;
 - b) le paiement du dépôt de garantie ;
 - c) le paiement de la première prime annuelle.

10. Résiliation de la couverture des fonds du client

- 10.1. La couverture des fonds du client peut être résiliée par le membre au moyen d'une lettre recommandée, adressée trois mois à l'avance au comité et ce pour la fin de l'exercice annuel, soit au 31 décembre.
- 10.2. Au cas, où un membre souhaite résilier la couverture des fonds du client hors délai, TPA lui offre la possibilité de le faire par lettre recommandée, adressée au comité, avec un préavis de six mois.
- 10.3. En cas de résiliation anticipée par un membre, les primes pour l'année en cours restent acquises ou dues à TPA.
- 10.4. TPA peut résilier avec effet immédiat la couverture des fonds du client pour justes motifs. Est considéré comme juste motif, notamment le fait que le membre :
- a) n'est plus conforme aux statuts de l'association;
 - b) ne remplit plus les exigences minimales vis-à-vis de TPA décrites au chiffre 3;
 - c) transmet à TPA des indications incomplètes ou/et erronées ou/et ne remplit pas les obligations décrites au chiffre 4;

- d) n'a pas payé sa cotisation annuelle et/ou ses primes dans les délais impartis;
- e) porte ombrage à la profession et/ou à la déontologie de la profession.

- 10.5. En cas de résiliation anticipée pour justes motifs de la couverture des fonds de garantie, les primes pour l'année en cours restent acquises ou dues à TPA.
- 10.6. En cas de résiliation du rapport contractuel, le membre est tenu de retirer de tout document (papier à lettres, prospectus, enveloppe, site internet, vitrine, etc.) les sigles et logos faisant référence à son appartenance à TPA et au fonds de garantie TPA - et ce dès l'expiration du rapport contractuel.

11. Dépôt de garantie

- 11.1. Dès l'acceptation par TPA de la demande de sécurisation de l'argent du client, le membre devra déposer, selon son choix :
- a) un montant de minimum CHF 20'000.— (agence de voyages) / CHF 30'000.— (organisateur de voyages ou assimilable) sur le compte ouvert à cet effet par et en faveur de TPA ou
 - b) une garantie bancaire individuelle du même montant soumis à une taxe annuelle publiée sur le site www.tpassociation.ch.
- 11.2. Le comité fixe le montant de garantie de cas en cas, lorsque le membre a une ou plusieurs filiales/succursales également couvertes.
- 11.3. Ce montant servira à garantir les prestations que TPA sera amenée à fournir pour la sécurité des fonds du client, en cas d'insolvabilité ou de faillite du membre concerné, à l'exclusion de toute autre éventualité.
- 11.4. TPA se réserve le droit d'intenter une action en réparation contre le membre et ses représentants légaux qui ont provoqués le paiement de prestations de la part de TPA dépassant le montant du dépôt de garantie.
- 11.5. La dite garantie sera libérée six mois après l'expiration de la protection des fonds du client, et ce après vérification qu'aucun sinistre n'a été omis durant la période de protection et qu'aucune créance n'est ouverte à l'encontre de TPA.



-
- 11.6. TPA et/ou le partenaire TPA (AXA – Winterthur), peut, après examen des documents soumis, exiger du membre une garantie supérieure à CHF 20'000.-- (agence de voyages) / 30'000.-- (organisateur de voyages ou assimilable).

12. Certification de la couverture des fonds du client

Après paiement de la garantie exigée et de la prime annuelle, TPA fournira un certificat confirmant la validité de la couverture, et inscrira le membre TPA dans la liste des membres TPA au bénéfice d'une couverture des fonds du client.

13. Publication de la suspension de la couverture des fonds du client

En cas de suspension de la couverture des fonds du client, le membre concerné autorise TPA à rendre attentif ses fournisseurs (organismes de voyages/prestataires suisses/étrangers) et ses consommateurs de la cessation de la couverture (notamment dans les journaux, magazines spécialisés, site www.tpassociation.ch, etc.).

14. Publication de la suspension de la couverture des fonds du client

- 14.1. La société membre du fonds de garantie TPA ainsi que ses représentants légaux sont solidairement responsables du sinistre occasionné.
- 14.2. En cas de sinistre, TPA se réserve la possibilité de poursuivre le membre TPA ainsi que ses représentants légaux à titre personnel.

15. Abrogation

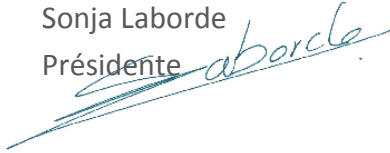
- 15.1. Le présent règlement abroge et remplace le règlement du 17 mai 2014.
- 15.2. Il a été adopté par le comité le 26 août 2016 et soumis pour accord aux divers prestataires de services liés par un contrat de coopération à TPA ainsi qu'à AXA - Winterthur.
- 15.3. Il a été modifié le 1^{er} octobre 2019 pour refléter les dernières modifications administratives.



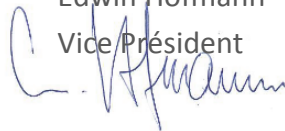
16. For juridique

Le for juridique est celui du siège social de TPA.

Sonja Laborde
Présidente



Edwin Hofmann
Vice Président



Pour accord

Par ma/notre signature(s), je confirme mon accord avec les termes du règlement et conditions complémentaires TPA pour les membres bénéficiant de la couverture des fonds du client proposée par TPA – version du 26.08.2019 / édition du 01.10.2019 (12 pages)

Raison sociale de l'entreprise :

Adresse complète :

La/ou les personne(s) inscrites au Registre du Commerce, autorisée(s) à représenter l'entreprise:

Prénom(s), Nom(s)

Signature

Timbre de l'entreprise :

Lieu et date



Nos coordonnées

TPA Travel Professional Association

Place du Temple 4

Case postale 75

1096 Cully

Tel +41 21 799 44 65/66

Fax +41 21 799 44 64

Mail secretariat@tpassociation.ch

