

# DROITS ESSENTIELS DU VOYAGEUR

Ce document rappelle les droits essentiels du voyageur selon la directive 2015/2302 de l'Union Européenne transposé dans le code du tourisme.

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

## Prix

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut annuler le contrat sans frais. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

## Annulation

Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

Les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, annuler le contrat moyennant le paiement de frais appropriés et justifiables.

## Insolvabilité de l'organisateur

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Trek Ossau Pyrénées a souscrit une

protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA. Les voyageurs peuvent prendre contact avec GROUPAMA ASSURANCE CREDIT & CAUTION – 5 RUE DU CENTRE 93199 NOISY LE GRAND – Tél : 33(0)1.49.31.31.31. - [caution@groupama-ac.fr](mailto:caution@groupama-ac.fr) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Trek Ossau Pyrénées.

## Source

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000031632248/>