

# Conditions Générales de Vente

Toute réservation d'un séjour ou évènement VaWanda implique l'acceptation de ces conditions.

VaWanda est une SAS Unipersonnelle. VaWanda est une agence de voyages spécialisée dans les séjours ou évènements bien-être, avec ou sans activités sportives.

Pour toutes informations complémentaires, merci de nous contacter au : 06 77 29 61 68.

## **Conditions de ventes et d'annulation :**

1.1 Votre séjour ou évènement est proposé et vendu par la société VaWanda, siège social : 13 place d'Aligre, 75012 PARIS. Représentée par : Mme Enrica Rosa SABA, Directrice. Enregistrée au Registre des Opérateurs et des Voyages de Séjours sous le numéro : (Immatriculation Atout France en cours). Garantie Financière : APST. Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Hiscox France 38, Avenue de l'Opéra - 75002 Paris

Votre inscription au séjour VAWANDA sera validée à réception du montant des acomptes de 50 % ou du montant total. Pour un paiement hors ligne, il est possible de régler par virement à l'IBAN : FR7618206004586506338887954, ou bien par chèque à l'ordre de VAWANDA à l'adresse VAWANDA, 13 place d'Aligre, 75012 PARIS – France

À RÉCEPTION DE VOTRE INSCRIPTION Nous vous adressons une confirmation d'inscription par email.

RÉSERVATION : La réservation en ligne via notre plateforme Elloha sert uniquement de garantie pour enregistrer votre participation au stage. Votre carte bancaire ne sera pas débitée.

Une fois le séjour confirmé vis-à-vis de la situation sanitaire et du nombre de participants inscrits (environ 2 semaines avant le stage), nous vous contacterons pour vous donner les informations nécessaires en fonction du type de paiement choisi (Virement, prélèvement bancaire, chèques, chèques-vacances, espèces). Vous pouvez donc réserver en toute sécurité.

PAIEMENT DU MONTANT : Le montant par virement ou par chèque et par courrier à l'ordre de VAWANDA est à verser 14 jours avant le séjour. Si le montant est réglé par prélèvement de la carte bancaire ou par chèques vacances, des frais supplémentaires de 3% du montant total du séjour seront appliqués.

FRAIS ANNULATION et MODIFICATION : Pour toute demande d'annulation ou modification, vous devez contacter VAWANDA par téléphone au 0677296168 ou par email [info.vawanda@gmail.com](mailto:info.vawanda@gmail.com). La société VAWANDA conserve une partie des sommes versées en fonction de la date d'annulation ou de modification : entre J-60 et J-30 : 30% du montant total sera conservé, entre J-30 et J-14 : 50% du montant total sera conservé, entre J-13 et le jour de départ : 100% du montant total sera conservé.

## **1.2 Annulation de la part de VAWANDA**

Si VAWANDA doit annuler un séjour/évènement pour quelque motif que ce soit, les personnes déjà inscrites seront intégralement remboursées et seront susceptibles de recevoir une indemnisation supplémentaire au moins égale à la pénalité qu'elles auraient supportée si l'annulation était intervenue de leur fait.

En revanche, VAWANDA peut annuler le séjour/événement sans indemnisation complémentaire si :

- un nombre insuffisant de participants est inscrit sur un séjour/événement, et si ce nombre minimum était clairement inscrit sur l'annonce. VAWANDA en informera alors le client :

- 14 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours

- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours

- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours.

Le voyage peut toutefois être maintenu si chacun des participants accepte un avenant au contrat avec réajustement du prix, calculé au plus juste et n'excédant pas 10% du prix du séjour. Le nombre minimum de participants ainsi que le supplément forfaitaire pour petit groupe sont indiqués sur la fiche produit. A défaut, une autre date ou une autre destination seront proposées, sans aucune obligation de contracter.

- En cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables empêchant l'exécution du contrat (par exemple confinement cause covid ou maladie du/des intervenants).

Dans ce cas ou si une part importante des services ne peut être fournie ou encore lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement le voyage et si cela s'avère possible pour VAWANDA, des prestations de qualité égale ou supérieure seront proposées sans surcoût.

Dans certaines circonstances et notamment à cause des conditions météo, le circuit, les hébergements, les transports, les randonnées peuvent être modifiés. Le voyageur ne pourra refuser la modification sans motif valable, notamment si les prestations proposées ne sont pas comparables. Chaque fois, nous faisons le maximum pour que vous puissiez réaliser votre programme en vous proposant des alternatives : autre lieu, autre parcours, autre activité, autre date...

### **Conditions générales de vente :**

« Forfait touristique » : Constitue un forfait touristique (au sens de l'article L 211-2 du Code du Tourisme), la prestation : • résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait, • dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, • vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

« Partenaire » ou « Prestataire » désigne tous les fournisseurs de Prestations en ce compris, notamment, les transporteurs ferroviaires dont la SNCF, les transporteurs maritimes, les compagnies aériennes, les hôteliers, les tours opérateurs, les sociétés de location de voiture, les compagnies d'assurances.

« Prestation » désigne toute prestation de services proposée sur le Site, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de forfaits touristiques ou tout autre service (par exemple les cours de yoga ou autres ateliers).

2. **CAPACITE'**: L'Utilisateur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins sur le site VAWANDA. Avertissement : Rappel des termes de l'article L 313-1 du Code Pénal : « L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un

service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge.  
L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende».

### **Commande/réservation**

**3.1 Passation de commande** Vous pouvez réserver sur le site VAWANDA (ci-après le « Site »), accessible à l'adresse suivante <https://www.reservation.vawanda.com/>, les Prestations souhaitées. Cette commande est régie par les présentes conditions générales de vente détaillant le contenu de votre commande. VAWANDA vous transmettra par retour par courrier électronique, la confirmation de la commande reprenant les éléments essentiels de celle-ci tels que l'identification du service réservé, le lieu, le prix, la quantité, la date de voyage. Ainsi en application des dispositions des articles L211-1 II et R 211-3-1 du Code du Tourisme, la confirmation de commande qui vous sera adressée attestera de l'établissement, par voie électronique, du contrat de vente entre VAWANDA et vous-même.

En l'absence de courrier électronique de confirmation retour émis par VAWANDA, la réservation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez-nous en ligne via la page contact ou par téléphone au 0677296168.

Outre les éléments disponibles sur le site VAWANDA et les présentes conditions générales de vente, sont valables les dispositions du Code du Tourisme qui s'appliquent aux activités relatives à l'organisation et à la vente de voyage ou de séjour (reproduction des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme).

Votre commande est régie par les conditions de vente qui sont en vigueur au moment de la passation de ladite commande. Les informations contenues sur le site VAWANDA, le devis, la proposition, constituent l'information préalable visée par l'article L 211-8 du Code du Tourisme. Vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions de vente en votre nom et pour votre compte mais également au nom et pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, au moment de passer celle-ci.

### **3.2 Disponibilité**

La plupart des produits proposés sont disponibles et réservables. Si un produit est indisponible, cela vous sera indiqué lors de votre demande.

### **3.3 Modification**

Toute demande de modification de votre commande devra être effectuée par email auprès de VAWANDA sur [info.vawanda@gmail.com](mailto:info.vawanda@gmail.com) qui aura été communiqué au client sur le courrier électronique de confirmation de sa commande. VAWANDA vous transmettra par retour, par courrier électronique, pour acceptation la demande de modification et le montant des frais y afférant.

## **4. Prix**

Les prix affichés sur le site Internet sont exprimés en Euros (TVA non applicable - article 293 B du CGI) et sont régulièrement mis à jour en fonction de l'évolution des itinéraires et des variations des taux de change éventuels concernés.

Le prix définitif de votre voyage vous sera confirmé lors de votre réservation. Les prix sont calculés en nombre de nuitées sur la base de chambre double ou triple à partager ou en chambre individuelle quand disponible.

Le descriptif de chaque séjour mentionne les prestations incluses et non-incluses ainsi que les montants des suppléments s'il y a lieu pour chambre individuelles, prestations de catégorie supérieure ou petits groupes.

Les prix ne comprennent jamais : frais d'obtention de visa, pourboires, dépenses personnelles, supplément changement du nombre de participants et de manière générale tout ce qui n'est pas mentionné au contrat.

#### **4.1 Révision du prix**

VAWANDA se réserve expressément la possibilité de modifier ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir notamment compte des variations du coût du transport éventuel, des taxes et redevances sur les services de voyage telles que les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ou encore des taux de change en rapport avec le voyage choisi. Le contrat mentionnera les modalités de calcul de la révision du prix et la part du prix concernée.

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance l'information sera transmise au voyageur de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du prix du forfait atteint au moins 8 %, VAWANDA informera le client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours et des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

#### **5. Responsabilité**

VAWANDA apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté mais ne pourra être tenue responsable des conséquences, ni se substituer financièrement au voyageur, en cas de survenance des événements suivants :

- Défaut de présentation et/ou perte ou présentation, au poste de police, de douanes ou d'enregistrement, de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) et indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.
- Frais générés pour la perte des titres de transport par le voyageur (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays).
- Dette contractée par le voyageur auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)

VAWANDA est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le voyageur est informé que la responsabilité de VAWANDA ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou géologiques).

En cas d'application de la responsabilité de plein droit de VAWANDA du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnités dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence).

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

VAWANDA ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le voyageur auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du voyageur.

## 6. Formalités administratives et sanitaires

Pour chaque destination, les renseignements concernant le pays et ses formalités sont indiqués au voyageur et mis à jour grâce au site du Ministère des Affaires Etrangères. Cependant, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation politique d'un pays, il appartient à chaque voyageur de se tenir informé personnellement.

Les ressortissants français, peuvent vérifier les formalités de police, de douane et de santé du pays de destination et du/des pays de transit sur [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) ou sur [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) et de santé sur [www.travelsante.com](http://www.travelsante.com). Les autres nationalités doivent consulter le consulat du pays de destination et du/des pays concernés.

### 6. Vols et transports (quand ils sont inclus dans le prix)

Les horaires des vols peuvent être matinaux ou tardifs. Les jours de départ et de retour sont considérés comme des jours « occupés ». Le voyageur doit reconfirmer son vol retour, au plus tard 72h avant son retour, une fois sur place. Le non-respect de cette procédure imposée par les compagnies aériennes peut entraîner l'annulation du billet retour, selon les conditions de la compagnie.

Vols charters : L'adhésion à l'un de nos voyages dont le transport est effectué sur un vol « charter », nécessite d'avoir pris connaissance des contraintes contractuelles liées aux affrètements : « La régulation des capacités sur certains vols peut amener la compagnie à annuler ou reporter un voyage dans les 24 heures précédant ou suivant la date prévue et ce, avec un préavis de deux jours ».

Horaires : Les horaires des vols réguliers ou charters n'étant pas connus au moment de l'établissement des tarifs en ligne, le départ et le retour peuvent alors être aussi matinaux que tardifs. Nous vous recommandons de ne pas considérer votre jour de départ, ni de retour, comme un jour « utile ». Conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, les documents nécessaires au voyage tels que reçus, bons d'échange, billets et convocations ainsi que, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement, les horaires de départ et d'arrivée et les heures prévues pour les escales et les correspondances seront communiqués au voyageur en temps utile avant le début du voyage.

Acheminement : Pour les billets de train ou avion en connexion de votre vol international, nous vous conseillons de prévoir le temps nécessaire à vos connexions (environ 4 heures en plus des transferts). Si vous deviez manquer votre vol international et votre voyage à cause d'un retard de votre correspondance, VAWANDA ne pourra en être tenue responsable. Nous vous déconseillons par conséquent de réserver des billets à tarif réduit non remboursables et non modifiables. En cas de retard, les frais liés au non-remboursement de ces billets ne pourront être pris en charge par VAWANDA (ni le transporteur), ni justifier une quelconque annulation du client ni un quelconque remboursement des prestations non-consommées.

Transfert : En cas d'arrivée ou de départ sur un vol différent du groupe auquel est rattaché le contrat du voyageur, les frais de transfert éventuels restent à la charge du client.

Compagnies aériennes : Les compagnies aériennes indiquées dans la brochure ou sur les documents de voyage sont susceptibles de modification. VAWANDA s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes, à desservir le territoire français.

Remboursement des taxes aériennes

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au voyageur sur sa

demande dans un délai de 30 jours et gratuitement pour toute demande en ligne. Pour toute demande de remboursement hors ligne, VAWANDA pourra facturer des frais correspondants à 20% maximum du montant des taxes remboursées.

#### **7. Remarques**

- Chaque participant est conscient du caractère sportif des séjour/événement de VAWANDA et de l'éloignement potentiel des centres médicaux. Il assume en toute connaissance de cause les risques et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir à VAWANDA ou aux accompagnateurs ou aux différents prestataires. Ceci est valable aussi pour les ayants droit et tout membre de la famille.
- Le niveau sportif pour le yoga ou autre activités et les éléments personnels (taille, poids...) communiqués lors de l'inscription sont des éléments contractuels fournis sous la responsabilité du voyageur : le prestataire sur place se réserve le droit de refuser tout participant dont le niveau ou les capacités seraient différents de ceux validés lors de la conclusion du contrat et qui seraient incompatibles avec le bon déroulement de la randonnée ou du séjour. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation puisque la non-conformité lui serait imputable.
- Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée par le voyageur ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.
- VAWANDA se réserve le droit, sauf mention écrite contraire de la part du voyageur lors de la conclusion de son contrat, d'utiliser les photos ou films pris pendant le voyage afin d'illustrer certains programmes, sans que cela puisse donner lieu à compensation ou dédommagement.

#### **8. Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par VAWANDA (sauf quand une assurance serait obligatoirement incluse dans le prix). Il est recommandé au voyageur de prévoir lors de sa réservation la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Pour certains séjours, VAWANDA propose au cours de la réservation différentes formules de police d'assurance et notamment une assurance-annulation assistance, rapatriement, multirisques fournie par son partenaire HISCOX. Les risques couverts, ainsi que le coût des polices et le montant des garanties sont indiqués sur le site à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client par courrier électronique et disponible durant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, selon les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit. VAWANDA recommande de bien vérifier les garanties souscrites et de se munir des numéros de téléphone d'urgence.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par VAWANDA sans faute du voyageur.

Si le Client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours si aucune garantie n'a été mise en œuvre.

#### **9. Cession du contrat**

Le voyageur peut céder son contrat à un tiers et doit impérativement en informer VAWANDA de par tout moyen permettant d'en accuser réception dans les meilleurs délais et au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au séjour/événement, en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour/événement.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais appropriés occasionnés par cette cession.

En revanche, le voyageur ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. En outre, en cas de transport aérien inclus dans le prix et si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

#### **10. Réclamations, litiges**

Le voyageur doit signaler sur place au point de contact toute non-conformité constatée. A défaut, il s'expose à ce que sa demande de dédommagement ne soit pas accueillie.

Toute réclamation ou litige éventuel concernant le bon déroulement du séjour/événement ne pouvant se régler directement sur place, doit être signalé et justifié dans le délai d'un mois après la date de retour du séjour/événement, par lettre recommandée avec accusé de réception. Les pièces justificatives ou le constat écrit du prestataire local doit appuyer la requête. VAWANDA traitera le dossier le plus rapidement possible en prenant le temps de mener une enquête auprès des prestataires.

#### **Médiation**

Après avoir saisi le service après-vente de VAWANDA et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage : Médiateur du Tourisme et des Voyages - MTV - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ainsi que sur son site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

#### **11. Protection des données personnelles**

Il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de la Société chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

- Les informations recueillies par VAWANDA font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre au mieux aux demandes. Le traitement de ces données personnelles se fait dans le respect du RGPD – Règlement Général pour la Protection des Données du 27 avril 2016 entré en vigueur le 25 mai 2018. Ces données sont destinées à la société VAWANDA et ses partenaires et peuvent être transférées à des tiers dans le cadre de l'exécution, le traitement, la gestion et le paiement des commandes.

Chaque voyageur dispose à tout moment, du droit permanent et gratuit d'accès et de rectification, de suppression ou d'opposition à ses données personnelles. Il suffit de contacter VAWANDA (en indiquant nom, prénom, adresse et mail) avec un justificatif d'identité, par courrier ou par email à VAWANDA – 13, place d'Aligre, 75012 Paris, France – [info.vawanda@gmail.com](mailto:info.vawanda@gmail.com).

VAWANDA invite expressément le voyageur à consulter sa Politique de Confidentialité inscrite sur le site [www.vawanda.com](http://www.vawanda.com)

## 12. **Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet et des applications est la propriété de VAWANDA et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, VAWANDA reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du voyageur). Le voyageur s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc., sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de VAWANDA qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

### ***Voici le formulaire standard résumant vos droits essentiels à l'occasion de votre projet d'achat de forfait touristique, selon les dispositions de la Directive Européenne sur les Voyages à Forfait du 23 novembre 2015 et sa transposition dans le Code du Tourisme.***

*La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.*

*L'entreprise VAWANDA sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.*

*En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise VAWANDA dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).*

*Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée 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.*

*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 résoudre le contrat. 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.*

*Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués 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 peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.*

*Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

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 résoudre le contrat sans payer de frais de résolution 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.

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

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. L'entreprise VAWANDA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme : organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité).

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST - 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France - Tel. 01 44 09 25 35

- [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - <https://www.apst.travel/>) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'entreprise VAWANDA.

[www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu)