

CONDITIONS DE VENTE

TW Voyages est une société par actions simplifiées (SAS) dont le siège social est situé BP52 La Verdière 2, 13880 Velaux, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM 013 000 005 (ci-après : "**TW Voyages**"). Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris. TW Voyages a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de Generali, 7 Boulevard Haussmann, 75009 Paris ;

Les présentes conditions de vente sont applicables à tous les contrats de voyages conclus à compter du 1^{er} janvier 2019.

Les voyages achetés avant mais se déroulant après le 1^{er} janvier 2019 restent soumis aux conditions de ventes antérieures.

L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client à nos conditions de vente et leur acceptation sans réserve.

Le client reconnaît avoir la majorité légale et être capable juridiquement de contracter.

Le client garantit la véracité des informations fournies par ses soins.

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article R211-6 de la loi susvisée, que les informations figurant sur la brochure peuvent faire l'objet de certaines modifications. L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client à nos conditions générales et particulières de vente et l'acceptation, sans réserve, de leurs dispositions.

PRIX

D'une manière générale et sauf mention contraire, les prix mentionnés s'entendent par personne (adulte) et au départ de certaines villes (sauf prestations terrestres seules : hors vols), base chambre/cabine double. A tout moment, pour connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, il convient de s'adresser à son agence de voyages.

Le prix doit impérativement être confirmé par l'agence de voyages au moment de l'inscription au voyage.

En règle générale nos prix comprennent : (des variantes pouvant exister selon les programmes)

- * le transport aérien sur vols réguliers ou charters en classe économique.
 - * les taxes d'aéroports nationales et internationales, la redevance passagers et les surcharges carburant.
 - * Une franchise bagages (sauf mention contraire précisée à la réservation), variable selon les compagnies et destinations.
 - * l'hébergement dans les établissements nommés en nombre d'étoiles ou catégorie (classification locale) en chambre double.
 - * Chaque hébergement est prévu pour un nombre déterminé d'occupant et ne saurait en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes.
 - * Les repas selon programme et produit retenu :
 - Hébergement seul : le petit déjeuner n'est pas compris.
 - Chambre et petit déjeuner.
 - Demi-pension : petit déjeuner + un repas (en général le dîner)
 - Pension complète : Petit déjeuner + déjeuner + dîner.
 - * Les boissons ne sont pas comprises sauf mention particulière. Les repas lors des transits ne sont pas compris. Les repas pendant les vols restent à la discrétion des transporteurs. De même, ne sont pas pris en charge les repas en cas de retard lors du transport (sauf compensation compagnie aérienne).
 - * En cas de transferts inclus, ceux-ci peuvent être assurés par des autocars, minibus ou voitures selon le nombre de participants. La qualité de ces véhicules est fonction du pays.
 - * La présence sur place d'une équipe de réception. La présence de guides ou chauffeurs/guides locaux pour les circuits.
 - ~~* les garanties assistance, rapatriement, frais médicaux et d'hospitalisation, assistance juridique et pénale.~~
- Ne sont pas compris :
- * les taxes au départ de certains pays à régler obligatoirement sur place.
 - * les taxes de séjour sauf mention contraire.
 - * Les assurances multirisques complémentaires facultatives et les frais engagés lors de la souscription de celles-ci.
 - * les boissons, pourboires et toute dépense de nature personnelle.
 - * les taxes locales de location de voiture.
 - * les assurances inhérentes aux locations de voiture.
 - * les frais de visas (et leur obtention), de vaccination.
 - * les frais de réservation éventuels.

* les éventuelles hausses de surcharge carburant.

* et plus généralement, tout ce qui n'est pas mentionné dans "ce prix comprend".

Informations tarifaires détaillées de chaque programme : nous consulter.

Certaines dispositions des présentes ne s'appliquent pas aux ventes spécifiques ou spéciales ou promotionnelles ou privées. Les dispositions spécifiques sont communiquées au client à l'inscription/réservation.

Les offres spécifiques ou spéciales ou promotionnelles sont soumises à des conditions de validité et de disponibilités qui leur sont propres, en fonction du produit choisi et jusqu'à épuisement des stocks. Les stocks peuvent être très limités.

TRANSPORT AERIEN

La responsabilité du transporteur est régie par les conditions énoncées sur le billet du client et par les dispositions résultant de la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

TW Voyages informe le client, pour chaque tronçon de vol, de l'identité du transporteur contractuel et, le cas échéant, du transporteur susceptible de réaliser le ou les transports considérés (Art. R. 211-15-R.211-18). L'identité du transporteur aérien effectif est communiquée au client dès qu'elle est connue, au plus tard à la date du contrat pour les vols réguliers et au plus tard 8 jours avant la date de départ ou à la date du Contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le début du voyage pour les vols charters.

Toute modification d'identité du transporteur aérien effectif intervenant après la conclusion du contrat de transport sera répercutée au client par le transporteur contractuel ou par TW Voyages dès qu'elle en a connaissance et, au plus tard, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. Le client est informé que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code («code share») qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie.

La validité du titre de transport varie selon la compagnie aérienne. Les compagnies exigent soit une durée minimum de 7 jours, soit la nuit sur place de samedi à dimanche. Nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs spécifiques groupes ou individuels applicables jusqu'à la date de rétrocession des stocks. Sur demande, des places supplémentaires peuvent être accordées en fonction des disponibilités et les tarifs peuvent être plus élevés. Le supplément sera communiqué au moment de la confirmation des places.

Le vol de retour n'est pas modifiable dans tous les cas. L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique le règlement intégral du prix de ce passage au prix officiel. D'autre part, la réglementation du transport aérien n'autorise pas même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués.

La nouvelle réglementation des compagnies aériennes (appelée fiabilisation) peut nous imposer une émission des billets dès la réservation du voyage. Dans ce cas, vous reporter au paragraphe "**important**" des frais d'annulation.

La mention vol direct signifie sans changement d'avion mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts effectués au cours du voyage par un même appareil.

En cas de modification du vol retour demandée à destination, le client devra acquitter sur place une pénalité imposée par toute compagnie aérienne.

Selon des destinations, les compagnies aériennes peuvent exiger la confirmation des vols 72 heures avant le retour.

Les vols spéciaux ainsi que certains tarifs spécifiques sur compagnie régulière ne permettent pas l'attribution des sièges. Les vols spéciaux ne proposent pas de repas spéciaux.

Les droits du voyageur peuvent être consultés sur :

https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant).

L'absence du participant à l'enregistrement du vol aller ou du vol retour occasionné par un retard de pré acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, quelle qu'en soit la cause, n'est pas exonéré de frais d'annulation et ne peut engager la responsabilité de l'organisateur.

Le prix du voyage et les frais supplémentaires ne peuvent en aucun cas être remboursés lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans le carnet de voyage ou encore si par non présentation des documents de voyage (passeport, visa, certificat de vaccination,

formalités relatives au transport des animaux domestiques...) il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date et l'heure indiquée. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane ne peuvent en aucun cas être remboursés. Le voyageur ne peut, sauf accord préalable de l'organisateur, modifier le déroulement de son voyage. Les frais de modification resteront entièrement à sa charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

PRE ET POST ACHEMINEMENT

Les tarifs préférentiels applicables aux acheminements aériens vers Paris depuis certaines villes de province s'appliquent dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée, en correspondance directe avec le vol international aller et retour et sous réserve que la compagnie désignée continue effectivement à opérer au départ de la ville de départ du client. En dehors de ces conditions, aucun tarif préférentiel n'est applicable. Aucun remboursement ni prise en charge de frais annexes ne sera accepté en cas d'impossibilité de siège au jour demandé par le client. La demande de réservation sera acceptée uniquement au moment de l'inscription et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur.

Par ailleurs, en cas de changement d'aéroport à Paris (entre Orly et Roissy) au cours des pré et post acheminements, les frais de navette, taxi ou autres resteront à la charge des clients.

BAGAGES

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux et selon les compagnies.

A défaut d'indication contraire, un bagage en soute est inclus sur les vols réguliers proposés par TW.

Les excédents de bagages sont taxés et acquittés individuellement selon les tarifs applicables aux passagers individuels et resteront à la charge exclusive du client.

Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids ...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées. Ces dernières sont les seules décisionnaires en la matière. La détérioration ou la destruction des bagages pendant le transport aérien est soumise aux règles et conditions de la compagnie aérienne. La déclaration est à faire immédiatement auprès du transporteur, ainsi qu'à votre compagnie d'assurance.

HOTELS

En règle générale et selon l'usage international, les chambres sont mises à disposition des clients à partir de 15h et doivent être libérées le jour du départ avant midi. Cette règle s'applique dans le monde entier, quelles que soient les heures d'arrivée et de départ des clients à l'hôtel, sauf en cas de disponibilité et en payant sur place le supplément demandé par l'hôtel pour l'usage complémentaire de la chambre.

Le descriptif quant à la nature des prestations fournies dépend des informations reçues de nos prestataires au jour de l'édition.

L'évolution en nombre ou en quantité et dégradations éventuelles de la chose proposée reste sous l'entière responsabilité des prestataires concernés.

Activités sportives : bien que toutes les possibilités d'activités mentionnées dans les descriptifs des hôtels nous aient été confirmées par les hôteliers, il peut arriver qu'une activité soit suspendue sans que nous en ayons été avisés ou qu'une installation soit provisoirement hors d'état de servir. De même, en période de basse saison, certaines activités peuvent ne pas être réalisables en raison d'un nombre insuffisant de participants. Nous ne pourrions être tenus pour responsables dans le cas où de tels incidents viendraient à se produire.

La classification des hôtels correspond à une norme locale : elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes quelquefois très différentes ou inférieures aux normes françaises.

Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

CHAMBRES INDIVIDUELLES

L'attribution d'une chambre individuelle (ou single) fait l'objet du supplément indiqué par rapport au prix mentionné pour une chambre partagée par deux personnes. Son obtention n'est assurée que sous réserve de

reconfirmation par l'hôtelier. Malgré le supplément, les chambres sont souvent plus petites et moins bien exposées.

CHAMBRES TRIPLES

Les chambres triples ne sont souvent qu'une chambre double dans laquelle on ajoute un lit d'appoint : nous attirons l'attention de nos clients sur l'inconfort de cette formule.

Cependant sur certaines destinations comme les Etats-Unis ou le Canada, deux grands lits peuvent être prévus.

ASSISTANCE SUR PLACE

Sur toutes les destinations, nous confions l'assistance de nos clients à un agent local nous représentant et dont les coordonnées figurent dans nos carnets de voyage.

REVISION DES PRIX

Nos prix sont en Euro, calculés sur la base du coût du transport, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes (atterrissage, embarquement, sécurité, survol...) et du cours des devises entrant dans la composition des prix de revient à la date de parution de nos cahiers de prix, devis, propositions ou programmes. Ils ont été établis au vu des périodes et conditions en vigueur à cette date.

Les prix et conditions peuvent faire l'objet de modifications conformément aux articles R211-8 et 9 du Code du Tourisme au plus tard 20 jours avant le départ.

Variation du coût de transport, des taxes, des redevances et surcharges carburant.

Variation du cours des devises : en cas de hausse significative du prix, à plus de 8% du prix total du voyage, le client peut annuler sans frais sa commande à condition de le notifier par écrit dans les 72h suivant la modification du tarif communiqué par TW Voyages. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus ci-dessous sont facturés au client.

FETES LOCALES

Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves ...) peuvent entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, modification dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

INSCRIPTION ET ACOMPTE

Montant de l'acompte : au moins 30% du montant total du voyage (se référer cependant aux conditions particulières de certains voyages, nécessitant un acompte d'un montant supérieur).

Si le client ou la compagnie aérienne demande l'émission anticipée des billets d'avion entre l'inscription et 45 jours du départ, le client doit payer, en complément de l'acompte, le montant total des billets d'avion (taxes incluses).

Règlement du solde 45 jours avant le départ. Pour les inscriptions effectuées à moins de 45 jours du départ le solde sera exigé. De plus, pour les départs de dernière minute (à moins de 10 jours du départ) des frais de poste (envoi rapide) seront exigés.

HORAIRES, FREQUENCE DE VOLS, TYPES D'APPAREILS

Les horaires, fréquences de vols et types d'appareil sont ceux qui nous ont été communiqués par les transporteurs aériens au moment de l'impression de la brochure. Ils sont donc donnés sous réserve de modification.

Nos prix sont basés sur un nombre de nuits et non sur un nombre de journées. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

PRESTATIONS SANS TRANSPORT ET PRESTATIONS A LA CARTE

Une somme forfaitaire de 50 € par dossier de 1 à 3 personnes sera retenue et 75 € par dossier de 4 personnes et plus. Transferts arrivée/départ non inclus pour les prestations sans transport.

RESPONSABILITE

Tous les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes, peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou qui seraient imposées par des décisions prises par les prestataires de services locaux auxquels nous nous adressons. L'organisateur se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre ou un hôtel par un établissement de même catégorie. Par ailleurs, si

le voyage ne pouvait avoir lieu en raison d'un nombre insuffisant de participants, nous vous en informerions au plus tard 21 jours avant le départ. Dans ces conditions l'organisateur pourra annuler le voyage sans dédommagement. Il pourra aussi modifier le programme et les conditions afin d'assurer le départ. Le client restera libre d'accepter le supplément de prix éventuel ou d'annuler sans frais.

L'organisateur précise qu'il ne saurait être considéré comme responsable lorsque les plaintes éventuelles seraient provoquées par des irrégularités dans le transport aérien. Le terme "irrégularité" couvre naturellement aussi bien l'annulation de vol ou le retard que les modifications d'itinéraire.

Les droits du passager de la communauté européennes peuvent être consultés sur le site Internet : https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_fr.htm

Il incombe au client d'obtenir, de la part de la compagnie aérienne, une attestation (de retard, annulation ...) avant de quitter l'aéroport.

Meilleures périodes de voyage : consultez le site www.meteoconsult.com

FORMALITES DE POLICE ET DE SANTE

Il vous incombe de les accomplir dans les délais impartis auprès des administrations compétentes. Les ressortissants étrangers sont priés de se renseigner auprès du consulat concerné. L'absence de conformité quant aux formalités au moment du départ, incombe au client tant en frais qu'en responsabilité. Il lui incombe aussi de vérifier si son état de santé lui permet de supporter les vaccinations obligatoires.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom.

Pour les mineurs accompagnés, l'adulte accompagnant doit se munir de livret de famille et/ou, selon le cas de l'autorisation de sortie du territoire donnée par la ou les personne(s) investie(s) de l'autorité parentale.

De manière générale, consultez avant votre départ, les sites officiels suivants :

- Ministère des Affaires étrangères : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>
- <https://www.pasteur.fr/fr>
- Et s'inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité, résidant en France et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorité parentale), ne peut pas quitter la France sans autorisation.

L'autorisation de sortie du territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa n° 15646*01, à remplir et signer.

Il est disponible sur le site : <https://www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/F1359>

RECLAMATION ET APRES VENTE

Toute suggestion ou proposition susceptible d'améliorer la qualité de nos voyages sera reçue positivement par notre service production. Veuillez en informer votre agence de voyages dans le mois qui suit votre retour.

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler dans les meilleurs délais à l'organisateur. Le défaut de signalement sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec avis de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du client du voyage.

MODIFICATION DU FAIT DU PARTICIPANT.

Pour toute modification (de quelque nature qu'elle soit) demandée par le client plus de 30 jours avant le départ, il sera retenu une somme forfaitaire de 30€ par personne (60€ par personne sur les destinations USA, Canada et tous forfaits à la carte) non remboursables par l'assurance. Toute modification intervenant moins de 30 jours avant le départ sera considérée comme une annulation, selon le barème indiqué au paragraphe ci-dessous. En cas de modification de nom (orthographe, prénom...) entraînant la ré-émission du titre de transport, une pénalité forfaitaire pouvant aller de 80€ à 500€/billet sera retenue. Pour toute demande d'annulation liée à une situation politique ou naturelle de la destination, nous nous reportons aux directives des instances officielles pour déterminer les frais.

CESSION DU CONTRAT

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/des cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. Il sera dû par le cédant le montant exact des frais supportés par

TW Voyages dont les justificatifs correspondants pourront être présentés sur demande expresse. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances éventuellement souscrites ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'exécution des prestations de voyage souscrites par le client requiert (a) la collecte par

TW Voyages de certaines données personnelles du client, notamment celles relatives à l'identité et au numéro de passeport de chacun des voyageurs et (b) le transfert de ces données en dehors de l'Union européenne aux prestataires et/ou aux autorités situés dans les pays de destination du client. La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

FRAIS D'ANNULATION

Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée à l'agence d'inscription par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

Vols réguliers (sauf fiabilisation*)

En cas d'annulation avant le départ :

Plus de 45 jours avant le départ : 100€ de frais par personne non pris en charge par l'assurance + le montant de la prime d'assurance.

De 45 à 21 jours : 25% du coût total par personne (+ prime d'assurance)

De 20 à 8 jours : 50% du coût total par personne (+ prime d'assurance)

De 7 à 2 jours : 75% du coût total (+ prime d'assurance)

Moins de 2 jours : 100 % du coût total par personne (+ prime d'assurance)

* Fiabilisation : Sur les vols réguliers fiabilisés, entre l'inscription et le jour du départ : les compagnies aériennes facturent des frais d'annulation ou de ré-émission dans des conditions qui sont différentes des éléments ci-dessus énoncés : ces frais peuvent aller jusqu'à 100% du prix du billet.

Conditions particulières vols charter et vols spéciaux : A plus de 30 jours du départ : frais supplémentaires de dossier réclamés par la compagnie charter. A moins de 30 jours du départ, la totalité de la part aérienne sera retenue.

Conditions particulières USA, Canada, et forfaits à la carte : A plus de 30 jours du départ : 150€ de frais par personne non pris en charge par l'assurance + le montant de la prime d'assurance. Seront retenus également les règlements d'hôtels qui auront été nécessaires pour garantir les réservations et qui vous auront été précisés lors de votre réservation. A moins de 30 jours du départ, selon barème ci-dessus.

Conditions particulières Pêche, Chasse et Aventure ou tout autre produit à engagement particulier : Nous interroger.

Conditions particulières pour les groupes : Nous interroger.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait.

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. TW Voyages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait

dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, TW Voyages 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 deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, voir ci-dessous.

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. TW Voyages a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 Avenue Carnot – 75017 Paris, 01.44.09.25.35, info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TW Voyages.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LE-GIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

WW VOYAGES - SAS au capital de 40 000 €.

Licence LI 013 000 005

Agrément Tourisme n° IM013100023 ATOUT FRANCE

Garantie Financière : APS - 15 avenue Carnot – 75017 PARIS

SIRET 390 341 105 00018 - RCP AN 455 185 - RC 93B135

Assurance Responsabilité Civile : Generali - 7 Bd Haussmann – 75009 PARIS