

# CONDITIONS DE VENTE

**Ventes au forfait**

## ÉDITEUR ET HÉBERGEMENT

TAO est une société anonyme dont le siège social est situé 5 Avenue Marmontel 92500 Rueil Malmaison, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 793 698 242, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 922 000 18 (ci-après : « TAO »). Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris. TAO a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de HISCOX (contrat n° HSXPM310026685), pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 1 500 000 €.

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

### ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS DE VENTE

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les prestations commercialisées par TAO sur le site [www.le-treg.com](http://www.le-treg.com), (ci-après : le « Site »).

Ces conditions de vente régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par TAO. L'achat auprès de TAO des voyages et séjours TAO, de toutes prestations via le Site, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et TAO, les dispositions du contrat prévaudront.

En cas d'achat de prestations de voyage liées, le client ne bénéficie pas des droits applicables aux forfaits touristiques. Il est cependant précisé que l'achat, auprès de TAO sur le Site, du service de voyage qui ferait partie par la suite d'une prestation de voyage liée – est et reste soumis aux présentes conditions de vente.

### ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les pages descriptives figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de TAO, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que TAO pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des courses, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc.

Le Site est mis à jour régulièrement et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

## **ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET PAIEMENT**

### **3.1 Conditions d'inscription**

Toute personne achetant un séjour et une course, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat avec TAO agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 8 ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de TAO. Si TAO fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de 3 jours à compter de l'inscription, le contrat sera caduc et l'acompte, éventuellement versé, sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

### **3.2 Modalités d'inscription**

Le processus de commande sur le Site est le suivant :

- le client sélectionne la course de son choix et se préinscrit en ligne,
- il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- il reçoit par la suite un dossier d'inscription complet dont le formulaire d'inscription sera à signer pour motiver son engagement. Le contrat électronique est alors valablement conclu

### **3.3 Acompte à l'inscription**

Le client verse au moment de l'inscription un acompte spécifique selon le voyage auquel il s'est inscrit et mentionné dans l'échéancier intégré au règlement de l'épreuve à laquelle il s'est inscrit.

### **3.4 - Absence de droit de rétractation**

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation sur l'achat de voyages TAO et ce, conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation.

### **3.5 – Paiement du solde**

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) soit par virement ou encore en envoyant un chèque. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à TAO plus de 31 jours du départ à l'adresse TAO – 5 Avenue Marmontel 92500 Rueil Malmaison avec mention de l'événement au dos du chèque. TAO ne relancera pas le client en cas d'absence de paiement à due date et ne confirmera pas non plus la réception du paiement.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, TAO ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, TAO sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessous, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

## **ARTICLE 4 : MOYENS DE PAIEMENT**

Le client peut payer par virement bancaire ou chèque.

## **ARTICLE 5 : PRIX**

### **5.1 Le prix comprend / ne comprend pas**

Les fiches descriptives ou le règlement des courses proposées par TAO mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas.

D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage :

- Pour les forfaits, le prix de base ne comprend pas les frais de service (le cas échéant), les assurances annulation, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles non prévus au programme, les excursions non prévues au programme, les frais supplémentaires éventuels, les frais de vaccin, les visas... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif ;

- Pour les prestations terrestres seules, le prix de base ne comprend pas les vols, les frais de service (le cas échéant) les frais supplémentaires éventuels, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc....), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

## **ARTICLE 6 : RÉVISION DU PRIX**

### **6.1 Les prix pourront être modifiés par TAO :**

- (i) à tout moment avant la réservation effective du client. Le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription ;
- (ii) et dans les conditions ci-après pour les clients déjà inscrits à une course.

Dans le cas des forfaits préétablis, le prix des forfaits est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par TAO dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

**6.2** TAO fait bénéficier ses clients de la garantie des prix après la réservation pour les voyages (forfaits touristiques) proposés par TAO comprenant des vols affrétés ou vols spéciaux. En conséquence, une fois la réservation effectuée, les prix de ces prestations seront fermes et définitifs. Ils ne pourront donc pas être révisés à la hausse ou à la baisse, et ce quelles que soient les variations du cours des devises, du prix du transport et/ou des taxes. La garantie des prix ne couvre que les éléments inclus dans le prix.

**6.3** Dans certains cas, les prix peuvent être révisés par TAO, tant à la hausse qu'à la baisse, y compris pour les clients déjà inscrits et dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

En effet, pour les forfaits comprenant un vol régulier, TAO répercute aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives ; Dans ce cas, ces

hausse seront intégralement répercutées par TAO aux clients. En cas de diminution de prix, TAO aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles.

Enfin, dans le cas où la hausse répercutée par TAO serait supérieure à 8%, le client pourra annuler sa réservation sans frais (article R.211-9 du code du tourisme).

## **ARTICLE 7 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

**7.1** 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 d'une réservation émanant du client pourra être faite à TAO par mail ou courrier ou par téléphone au 06 09 75 71 01 ou par tout moyen permettant d'en accuser réception. La date de réception de la confirmation écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

**7.2** En cas d'annulation ou de modification de toute prestation la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de service et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

**7.3** Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article L211-14 I du Code du Tourisme, entraîne la perception des frais suivants.

	Annulation	Modification
A plus de 30j avant le départ	600 €	50 € de frais de service + surcout pour TAO consécutif à la modification demandée
Entre 30 et 21 jours avant le départ	35% du prix total	75 € de frais de service + surcout pour TAO consécutif à la modification demandée
Entre 20 et 14 jours avant le départ	50% du prix total	100 € de frais de service + surcout pour TAO consécutif à la modification demandée
Entre 13 et 5 jours avant le départ	75% du prix total	150 € de frais de service + surcout consécutif pour TAO à la modification demandée
A moins de 5 jours avant le départ	100% du prix total	200 € de frais de service + surcout consécutif pour TAO à la modification demandée

Les frais de la modification sont les surcouts pour TAO consécutifs à la modification demandée par le client : modification du billet d'avion, modification de l'hébergement, etc..

Ces éléments s'appliquent à tous les événements organisés par Trail Africa Organization sauf indication contraire dans le règlement de chaque événement.

### **7.3.1. Généralités**

Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne.

L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).

Par dérogation aux articles qui précèdent, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager avant le départ donnera lieu à l'application de frais administratifs de 100€ par personne ainsi que, le cas échéant,

de tous frais supplémentaires supportés par TAO en raison de cette modification. En tout état de cause, toute modification cumulée des nom et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 17 ci-après.

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à TAO, sous réserve de l'article 16.10. Par ailleurs, l'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

L'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 7, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif «chambre individuelle» au lieu du tarif «chambre double», répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).

**7.4** Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

**7.5** Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de TAO. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le Site. S'ajouteront à ces frais, des frais de service de 50 € par dossier, dus à TAO

## **ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE TAO AVANT DEPART**

### **8.1 - Modification du fait de TAO avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à TAO au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint TAO à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, TAO avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Par ailleurs, conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, TAO pourra modifier le contrat en cas de modification mineure, TAO en informera alors le client sur un support durable.

### **8.2 - Annulation du fait de TAO avant le départ**

TAO peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

(i) Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que TAO en informe le client au moins :

- 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;

(ii) Si TAO est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans les autres cas, si TAO décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, TAO remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, TAO procèdera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

## **ARTICLE 9 : DUREE DU VOYAGE**

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy).

TAO ne prend pas en charge les acheminements vers l'aéroport de départ mentionné dans le descriptif de la course. De plus les conséquences économiques des aléas sur cet acheminement (aller ou retour) induites par un retard des vols compris dans le voyage au forfait ne seront pas supportées par TAO.

La prise de possession et la restitution des chambres par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte. TAO privilégie la vente de séjours pour lesquels la prestation vendue couvre l'intégralité des nuits à destination et se réserve le droit, pour les ventes ne respectant pas cette typologie, de ne pas les autoriser ou d'appliquer un supplément.

## **ARTICLE 10 : CONVOCATION**

**10.1** Après avoir soldé son dossier et en temps utiles avant le début du voyage (au plus tôt 21 jours avant le départ), le client recevra, à l'adresse mail renseignée ses informations de voyage. Il est important d'arriver à l'aéroport avec les documents nécessaires au voyage imprimés. Le client est donc invité à consulter sa boîte mails. A défaut d'informations dans les 48 heures précédant le départ ou en cas de carnet de voyage incomplet, le client doit se manifester en appelant le 06 09 75 71 01. Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription.

**10.2** Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés le cas échéant sur la convocation (ou sur tout autre document remis en ce sens) et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport (ou sur tout autre document remis en ce sens) entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

## **ARTICLE 11 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs sur le Site (et/ou transmises par mail ou par téléphone le cas échéant) s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, TAO attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné.

Des informations générales sont disponibles sur les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr). TAO fournit les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays.



Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, le Site peut ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes ou si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du client, seront alors communiquées par téléphone, par courrier ou par mail.

### **Pièce d'identité et visa :**

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. A ce titre, TAO informe les clients que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations (Ex : Algérie...) et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison). Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

**Attention :** la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers et/ou certaines compagnies aériennes. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, TAO recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

Pour les USA : l'attention des clients est attirée sur l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA pour chacun des passagers inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque passager devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov> ; cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique.

Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight,).

**Attention :** Afin d'éviter tout risque de refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire d'un pays, il appartient au client de veiller, lors de ses démarches pour obtenir un visa de quelque nature que ce soit (ex : ESTA, ETA etc...), à communiquer aux services concernés les informations identiques à celles figurant sur son passeport (ex : tous les prénoms, nom de jeune fille etc...). De même, le client doit vérifier l'exactitude des données figurant sur le visa réceptionné.

**Mineurs :** Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en



mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf cas prévu à l'article 16.10. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

En cas de survenance d'un évènement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, TAO pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. TAO peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

## **ARTICLE 12 : OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT**

Le client doit informer TAO, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.).

Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

## **ARTICLE 13 : INFORMATION PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Les courses proposées par TAO ne sont a priori pas accessibles aux personnes à mobilité réduite sauf mention contraire explicite. Dans cette hypothèse, TAO informera le client sur l'adéquation du voyage, aux personnes à mobilité réduite, préalablement à la réservation.

## **ARTICLE 14 : ASSURANCES**

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les courses proposées. TAO souscrit une assurance rapatriement en cas d'accident, maladie ou décès dont le montant est compris dans le prix d'inscription. Les contrats d'assurances sont disponibles sur demande auprès de TAO avant l'inscription.

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance rapatriement n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles. La prime d'assurance est incluse dans le prix de la prestation.

## **ARTICLE 15 : RESPONSABILITE**

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En aucun cas, TAO ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

La responsabilité de TAO ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

TAO ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. TAO conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

## **ARTICLE 16 : TRANSPORT AERIEN**

**16.1 Identité du transporteur aérien :** pour ses voyages et séjours, TAO confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste figure sur le Site conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. TAO recourt aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

**16.2 Conditions de transport :** d'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

**16.3 Bagages.** Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols ; TAO renseignera le client à ce sujet. A défaut d'indication contraire, aucun bagage en soute n'est inclus sur les vols affrétés et certains vols réguliers ou low-cost proposés par TAO. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubrique « Transports », « Mesures de Sûreté ». En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

**16.4 Horaires - Lieu des escales et correspondances :** Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

**16.5 Modifications/annulation :** pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera aussitôt avisé par mail ou par téléphone et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que TAO puisse être en mesure d'informer le client rapidement.

**16.6 Confirmation retour :** Certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 48 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant TAO. Dans certains cas, la confirmation est effectuée par les représentants TAO et les horaires sont affichés, au plus tard, la veille du départ sur les panneaux d'affichage généralement situés dans le hall de l'hôtel de séjour.

**16.7 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers :** toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols affrétés ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuées à la demande du client, des frais de réémission pourront être facturés au client. . Le client qui n'a pas occupé la place réservée sur un vol aller mais qui souhaite néanmoins occuper la place réservée sur le vol retour devra en avertir TAO.

**16.8 Femmes enceintes :** les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

**16.9 Passagers mineurs :** les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

**16.10 Remboursement des taxes :** Le client qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à TAO.

Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

**16.11 Emission de CO2 :** Afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de votre trajet, le client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à l'adresse suivante : [http:// eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/](http://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/) .

## **ARTICLE 17 : CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE**

Lorsqu'il porte sur une course, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer

TAO de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 100 € par personne dus à TAO ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par TAO en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

## **ARTICLE 18 : APRES-VENTE**

**18.1.** TAO met à la disposition des clients un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité : 06 09 75 71 01. Pour demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place, le numéro de l'assistance médicale et/ou rapatriement contractée par TAO est fourni dans la convocation envoyée au client par mail ou téléphone.

**18.2.** Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. A ce titre, TAO recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de TAO toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également la possibilité d'informer TAO notamment par le biais du numéro/email susvisé, ou le détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

**18.3.** Sans préjudice de l'article 18.2, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives à TAO 5 Avenue Marmontel 92500 Rueil Malmaison dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. TAO s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

**18.4.** Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) .

## **ARTICLE 19 : DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à TAO, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de TAO, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à TAO. La politique de TAO en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité »), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible à l'adresse <https://www.le-treg.com/confidentialite> . TAO informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **ARTICLE 20 : VOLS ET PERTES**

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. TAO n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

## **ARTICLE 21 : BON A SAVOIR**

**21.1 Classification des hôtels :** la classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre

**21.2 Types de chambres :** La chambre « double » est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre « individuelle » est souvent une chambre double occupée par 1 personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre « triple » est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre « quadruple » est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre « familiale » est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de 5 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres « communicantes » sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants. A noter :

- Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. TAO ne peut garantir la situation de la chambre.
- Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes.
- Un hôtel décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer.
- Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

**21.3 Circuits :** L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaires sur le site en question. Le standard de qualité des autocars à destination est souvent inférieur au standard français.

**21.4 Transferts :** Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné le cas échéant dans le descriptif de la course. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

**21.5 Animaux :** Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par TAO.

**21.6 Règlement intérieur des hôtels :** En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par TAO, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

## **ARTICLE 22 : DROIT APPLICABLE**

Tout contrat conclu entre TAO et le client est soumis au droit français. TAO, S.A. au capital social de 15 000 € - RCS Nanterre B 793 698 242



## FORMULAIRES 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. TAO sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, TAO 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 (s). Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [voir ci-dessous].

Droits essentiels au titre de 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 ont le droit d'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. TAO a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15 avenue Carnot - 75017 Paris ; info@apst.travel, 01 44 09 25 35 / 01 44 09 88 00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TAO.

[Directive \(UE\) 2015/2302 transposée en droit national](#)



## II FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE (HORS VOLS SECS)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. TAO et le prestataire seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, TAO dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur vos droits [voir ci-dessous].

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat.

Si le prestataire de service 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 contrat, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-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 de la prestation 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 voyage. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du voyage, 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 voyage et que le prestataire de service 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 du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

TAO a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TAO. [ site internet sur lequel on peut consulter le [code du tourisme](#) ].