



Conditions générales de vente :

Les présentes conditions générales de vente « CGV » s'appliquent à toutes les commandes passées auprès de la SARL Le Carré des As par une personne physique ou morale agissant à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ci-après le « Client professionnel ») ou non (ci-après le « Client non professionnel »), désignés ensemble « Le Client ».

Les présentes sont adressées au Client avant toute commande. Chaque Client reconnaît avoir eu connaissance, de manière lisible et compréhensible, des présentes CGV ainsi que, pour le Client non professionnel, de l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des présentes, conformément aux articles L.111-1 à L.111-8 du Code de la consommation, préalablement à la passation de sa commande et avant toute conclusion de son contrat avec Le Carré des As. Toute souscription d'un bon de commande, toute inscription à l'un de nos voyages et / ou séjour implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes CGV.

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. Le Carré des As sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, la société Le Carré des As 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, vous pouvez consulter le lien suivant : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=ET>

Le Carré des As est titulaire d'une immatriculation d'état ATOUT France N° : IM 0 38 22 0005

– La garantie financière est souscrite auprès de L'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) adhérente de l'Association depuis le 06/09/2022, et bénéficie à ce jour de l'engagement prévu par le livre II du Code du Tourisme
– Assurance responsabilité civile souscrite auprès de la société HA PRC0312472

1- Inscription et paiement :

Nos propositions de voyage et/ou week-end s'entendent sous réserve de disponibilités au moment de la réservation. Votre réservation est effective et définitive à compter de la signature de contrat avec paiement de l'acompte. En cas de défaut de paiement du solde de votre séjour au moins un mois avant le début de votre séjour, le contrat sera automatiquement résilié sans que vous ne puissiez prétendre ni au remboursement de l'acompte ni au paiement d'une quelconque indemnité. Pour les inscriptions intervenant moins de 31 jours avant le départ, le règlement intégral des prestations sera exigé au moment de l'inscription. Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ.

2 - Informations générales :

Préalablement à son inscription et à son départ, le Client devra s'informer auprès des autorités, administrations, organisations compétentes, des formalités de police, douanes, et de santé exigées pour son voyage en consultant les sites suivants : <https://www.pasteur.fr/fr> et <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-Clients>

Nous vous conseillons également de vous inscrire sur le site Ariane <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>. Le Client devra effectuer lui-même les formalités nécessaires sous son entière responsabilité et ce tant pour lui que pour les personnes l'accompagnant. La société Le Carré des As devra, en tout état de cause, vous accompagner concernant l'information sur les visas.

3 - Modifications :

3.1. Avant le départ et à l'initiative du Client : Pour toute modification du contrat initial préalablement signé (sur classement hôtelier, préférence alimentaire...) à moins de 30 jours du départ, un forfait de 30 € par modification, pour un voyage ou séjour en France et de 50 € par modification pour un voyage ou un séjour à l'étranger sera facturé en supplément et ce, dans l'hypothèse où la modification est possible. En revanche, dans l'hypothèse où les modifications souhaitées par le Client ne peuvent être prises en considération, la modification après réservation sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription. Il pourra en conséquence être perçu des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-dessous.

Avant le départ et à l'initiative du Carré des As : Nous nous réservons la possibilité de modifier certaines des prestations suivantes :

- L'itinéraire des formules de traversées ou randonnées itinérantes pour des raisons de sécurité ou de mauvaises conditions climatiques.

- L'hôtel prévu initialement dans votre programme, pour les étapes de randonnées itinérantes, en cas d'indisponibilité de ce dernier. En cas de nécessité, nous nous réservons expressément le droit de préacheminer les voyageurs par train, taxi ou services réguliers, de substituer un moyen de transport par un autre, de remplacer un hôtel par un établissement équivalent. En cas de panne, d'accident, d'embouteillage, de retard dus aux difficultés de circulation, nos conducteurs feront le maximum pour éviter les perturbations dans le déroulement du séjour. Si celui-ci venait à être modifié, les Clients ne pourront prétendre comme seule indemnité, qu'au remboursement des services payants prévus initialement et dont ils auraient été privés.

- Les horaires, les noms des compagnies, les parcours et aéroports de départ et d'arrivée sont communiqués à titre indicatif, ils peuvent être modifiés sans préavis même en cours de trajet. Ces modifications ainsi que tout incident technique, accident, retard, annulation, grève, escale supplémentaire, événements politiques, sociaux, culturels, climatiques, du fait de tiers ou de force majeure ne pourraient donner droit à l'annulation du voyage sans frais, ni à aucune conséquence de quelque type que ce soit en particulier la prise en charge de frais de pré ou post acheminement.

3.2. Au cours de voyage : Le Client ne peut pas, sauf accord préalable et écrit de la société Le Carré des As, modifier le déroulement de son voyage. Les frais découlant de toute modification non autorisée resteront entièrement à la charge du voyageur, sans pouvoir prétendre au remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

4 - Frais d'annulation – Annulation totale ou partielle :

L'existence de nombreux intermédiaires (hôteliers, transporteurs, etc.) et de délais de règlements imposés par ceux-ci à la société Le Carré des As justifient la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date du départ est proche. Si le Client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Le Carré des As par écrit avec accusé de réception (email avec accusé de réception ou lettre recommandée avec accusé de réception), le plus tôt possible. La date d'accusé de réception de cet écrit sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

4.1. Annulation à l'initiative du Client : Toute demande de modification ou d'annulation devra parvenir au Carré des As par lettre recommandée avec AR. Les délais ci-dessous mentionnés s'entendent à partir de la date de réception de la lettre et en jours ouvrables.

Pour toute annulation totale, nous appliquons les frais suivants : **A plus de 45 jours avant le départ** et plus avant la date de départ, les sommes versées vous seront remboursées sous déduction d'une franchise de 150€ par personne.

4.1.1. En cas d'annulation à **moins de 45 jours de la date de départ**, le barème de retenue est à réception du courrier :

- De 45 à 30 jours avant le départ : 25% du prix du voyage
- De 30 à 21 jours avant le départ : 50% du prix du voyage
- De 21 à 15 jours avant le départ : 75% du prix du voyage
- De 15 à 08 jours avant le départ : 90% du prix du voyage
- Moins de 08 jours avant le départ pour quelques raisons que ce soit 100% du prix de voyage.

Toutefois, en cas de prestations réservées par l'intermédiaire d'un prestataire tiers (notamment tour-opérateur, compagnie aérienne, croisiériste ou tout autre fournisseur de services), si les conditions générales de ce dernier prévoient des délais d'annulation ou des retenues plus restrictifs que ceux définis ci-dessus, ce sont ces conditions qui prévaudront.

Tout voyage en cours interrompu du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

Lorsque plusieurs Clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur le montant général des acomptes, quel que soit l'auteur du versement. Aucun remboursement ne peut intervenir si le Client ne se présente pas aux heures et aux lieux mentionnés par sa convocation ou son programme, de même que s'il ne peut pas présenter les documents exigés pour son voyage.

En tout état de cause, la société Le Carré des As se réserve le droit de proposer, en priorité, le remboursement du prix du voyage par avoir valable 12 mois à compter de son émission. Le Client est, bien entendu, libre d'accepter ou de refuser ledit remboursement par avoir et lui préférer un remboursement sous la forme monétaire.

4.2. Annulation à l'initiative du Carré des As :

Si avant le départ, la société Le Carré des As est amenée à résilier purement et simplement le voyage que vous avez choisi pour insuffisance de participants, il vous sera proposé, en fonction des disponibilités, un séjour de substitution. Si aucune solution de substitution ne vous convient à moins de 21 jours du départ, le remboursement intégral des sommes versées sera réalisé. Aucune indemnisation ne sera, en revanche, versée au Client.

Le Carré des As peut aussi annuler en cas de circonstances de forces exceptionnelles et inévitables, ou pour des raisons tenant à la sécurité (circonstances politiques, guerre, cataclysmes, grève, etc...)



Le voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura versé mais ne pourra prétendre à aucune indemnisation de la part de la société Le Carré des As.

5 - Réglementation voyages aériens :

La liste des passagers doit être fournie au plus tard 35 jours avant le départ. Les noms fournis doivent être vérifiés au préalable par le Client et être en conformité vis-à-vis des pièces d'identité des participants (carte d'identité ou passeport en cours de validité à la date retour du voyage). La société Le Carré des As ne peut être tenue responsable pour tout manquement de la part du Client. En cas de modification de nom, les frais aériens seront intégralement facturés au Client.

5.1. Annulations aériennes :

Conditions particulières vol low-cost (compagnie Easy jet par exemple) : les vols sont achetés lors de l'établissement du contrat de façon « ferme et définitive ». Si une annulation intervient à plus de 60 jours du départ, le prix du vol sera intégralement facturé au Client, ce que ce dernier consent.

6 - Réglementation Maritime :

La réservation du transport Maritime nous oblige à réserver les places auprès des compagnies de façon ferme, définitive et non remboursable à la date de signature du contrat. Les annulations partielles ou totales de séjours (confirmées par écrit avec accusé de réception) ne seront pas remboursables.

7 - Droit de rétractation :

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client non professionnel ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les réservations de prestations de services d'hébergement, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou une période déterminée.

8 - Assurances :

Nous tenons à la disposition de nos Clients sur simple demande l'intégralité de nos conditions et nos tarifs d'assurances. Nous recommandons cependant la souscription d'assurances complémentaires. Pour les séjours organisés (à forfait), nous vous conseillons fortement de souscrire à l'assurance assistance, rapatriement, bagages et annulation. Nos conditions d'assurance complémentaires peuvent également vous être adressées sur simple demande.

Les assurances souscrites ne seront, en aucun cas, remboursables en cas d'annulation du séjour choisi par Le Client.

Il appartient par ailleurs à chaque voyageur de vérifier personnellement, auprès de sa propre compagnie d'assurance, s'il bénéficie d'une couverture adaptée à l'intégralité de son voyage, en particulier pour les activités spécifiques prévues durant le séjour. Cette vérification est d'autant plus importante pour les voyages à l'étranger.

9 - Tarifs :

Nos prix sont exprimés en Euros. Ils ne comprennent pas : les éventuelles taxes gouvernementales non en vigueur au jour de l'inscription, les assurances complémentaires à notre responsabilité civile, les frais de visas, les dépenses personnelles, les excédents de bagages, les cautions, frais ou pénalités encourus suite à une contravention aux lois des pays concernés, les excursions non mentionnées dans l'inscription, les pourboires et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le bulletin d'inscription. Sauf spécification contraire, les prix s'entendent :

- Pour les hôtels, prix sur les bases d'un hébergement en chambres doubles (deux personnes occupantes), les réductions enfants ne peuvent s'appliquer qu'à la condition où les enfants partagent la chambre de leurs parents.

- Les taxes de séjour ne sont pas comprises dans nos tarifs et sont fixées en fonction du lieu occupé, et payables sur place sauf mention les indiquant.

- Les taxes d'aéroport et surcharge carburant sont sujet à modification lors de l'émission du billet d'avion.

- Les prestations annexes, non indiquées dans la confirmation de votre séjour, sont payables sur place, et ne sont données, quand c'est le cas, qu'à titre indicatif.

Nous acceptons les règlements suivants : Chèques bancaires, Carte Bancaire, Chèques Vacances, Virement bancaire et Espèces.

Ne sont pas considérés comme un paiement : la remise d'un numéro de carte de paiement tant que l'accord du centre bancaire n'est pas obtenu, la remise d'un chèque tant que celui-ci n'est pas expressément crédité sur le compte bancaire de la société sauf chèque

de banque, la remise d'un mandat postal tant que nous ne l'avons pas encaissé, un virement bancaire avant confirmation de sa bonne réception par notre banque.

Selon l'article R211-9 du Code du tourisme, en cas de modification tarifaire, la société Le Carré des As s'engage à en informer le Client par écrit avec avis de réception au plus tard 30 jours avant la date de son départ. Le Client aura le choix de résilier le contrat (dans un tel cas, il aura droit au remboursement de la totalité des sommes versées) ou d'accepter la modification proposée par la société (Le Client supportera alors le surcoût du voyage ou du séjour).

10 - Modalités de paiement :

Le Client verse un acompte à la signature du contrat d'un minimum de 30% du montant total du séjour, étant précisé que dans certains cas qui seront précisés au Client, l'acompte demandé peut être supérieur. Le Client doit solder impérativement son voyage 31 jours avant le départ. En l'absence de paiement du solde dans le délai mentionné ci-dessus, la société Le Carré des As pourra, à sa discrétion, annuler la réservation.

11 - Responsabilité :

La responsabilité de la société Le Carré des As ne pourra en aucun cas être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable à l'acheteur, à un fait imprévisible et insurmontable, au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

La société Le Carré des As ne pourra notamment être tenue pour responsable des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion ou de bateau (les compagnies ne délivrent pas de duplicata) ;
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificats de vaccinations...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement, il sera retenu 100% du montant total du voyage ;
- Défaut d'enregistrement du Client au lieu et à l'heure de commencement du voyage ou de séjour ;
- Vols ou détérioration d'objets personnels. Nous conseillons aux voyageurs de ne pas emporter des objets de valeur et/ou de les garder en permanence sous leur surveillance directe.

En vertu des conditions du contrat de transport des compagnies aériennes énoncées par la Convention de Varsovie, nous vous recommandons particulièrement de prévoir des délais suffisants si vous utilisez un préacheminement SNCF ou aérien. En effet, les tarifs spéciaux n'autorisant pas de changement, ils ne seront en aucun cas remboursables en cas de retard de la compagnie ou de modification d'heure de décollage et de report ou d'annulation de votre voyage.

En tout état de cause, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation et/ou dédommagement si la modification/annulation du voyage intervient du fait de circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

Enfin, chaque voyageur reste responsable individuellement de ses actes. La société Le Carré des As n'assumera, en aucun cas, une quelconque responsabilité de garde, en cas de dégradation, de vol ou de paiement des suppléments consommés par le Client lors de son séjour et non prévus par le contrat. La société Le Carré des As se réserve le droit de transmettre les coordonnées du Client à ses fournisseurs dans les cas listés ci-dessus, ce que le Client consent. Par conséquent, nous vous conseillons de vérifier que vous êtes bien assuré à titre individuel pour ces risques.

Les Clients participants à l'un de nos voyages s'engagent à respecter les horaires et les programmes. Dans le cas contraire, ils assumeront personnellement les frais supplémentaires. Tout titre de transport perdu ou volé ne sera pas remboursé et devra être racheté par le Client. Toutes les conséquences de ces pertes, vol ou non utilisation seront à la charge du Client.

12 - Réclamations :

Toute réclamation relative à un voyage ou un séjour devra nous parvenir dans les meilleurs délais. Le délai de prescription est de deux ans au plus tard après la date initialement prévue pour la fin de la prestation, par tout moyen permettant d'en accuser réception. Tout autre mode de réclamation, et/ou toute réclamation formulée hors délai et ou non formulée comme indiqué ne sera pas prise en compte. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site <https://www.mtv.travel/>

13 - Données personnelles :



Le Client est informé que sa réservation donne lieu à la collecte et au traitement automatisé de données à caractère personnel le concernant par la société Le Carré des As, dont l'utilisation est soumise aux dispositions de la loi n° 78—17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux Fichiers et aux Libertés, telle que modifiée par la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 et au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Les informations contenant des données personnelles qui lui sont demandées sont obligatoires et nécessaires afin de valider sa commande et procéder à son traitement dans les meilleures conditions. A cet égard, aucune information ou donnée sensible concernant le Client n'est requise aux fins de l'exécution des présentes. Les données ne sont utilisées qu'aux seules fins de traiter les commandes du Client. Aucune de ces informations et/ou données à caractère personnel concernant le Client ne sera transmise à des tiers, à l'exception des membres du personnel ou partenaires de la société Le Carré des As mais ce, aux seules fins de l'exécution des présentes et dans la limite des informations strictement nécessaires à cette fin. Ces données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées, sans pouvoir excéder trois ans. Sur autorisation expresse du Client, la société Le Carré des As pourra lui adresser des informations commerciales relatives à sa société, ses produits et à ses prestations. Toutefois, le Client peut s'opposer, pour un motif légitime, au traitement des informations le concernant, y compris à des fins de prospection commerciale. Dans le cadre de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chacun peut s'opposer à l'utilisation ou à la cession des données personnelles nominatives le concernant. Cela permet ainsi au consommateur de s'opposer à différentes formes de prospection commerciale de la part des professionnels utilisant leurs données personnelles. Vous pouvez vous inscrire sur les listes de Bloctel (<https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>) si vous ne souhaitez pas l'utilisation ou la cession de vos données personnelles. Ces droits peuvent être exercés par le Client dans les conditions légales en vigueur, en adressant :

- Soit un courrier électronique à l'adresse suivante : contact@lecarredesas.fr
- Soit un courrier à l'adresse postale suivante : Le Carré des As, 137 impasse des Alpes - 38260 Marcellioles.

Le Carré des As s'engage à répondre à toute demande d'un Client relative au traitement de ses données personnelles dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de réception de la demande, étant précisé que ce délai peut être prolongé de deux (2) mois au regard de la pluralité et de la complexité des demandes.

Le Client peut également définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel suite à son décès.

Enfin, le Client est informé que son image est susceptible d'être utilisée au cours de son séjour touristique. Il peut refuser l'utilisation de celle-ci lors de la conclusion de son contrat et ultérieurement, à tout moment, en formulant une demande écrite en ce sens à l'adresse email suivante : contact@lecarredesas.fr ou à l'adresse postale suivante : Le Carré des As, 137 impasse des Alpes – 38260 Marcellioles.

14 – Droit applicable et Tribunal compétent :

Les présentes CGV sont régies par le droit français. En cas de litige né entre la société Le Carré des As et le Client professionnel à l'occasion des présentes, le tribunal compétent sera le Tribunal de commerce de Grenoble.

En cas de litige né entre la société Le Carré des As et le Client non professionnel à l'occasion des présentes, seules les juridictions françaises sont compétentes pour connaître dudit litige.

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en conseil d'Etat [cf. articles R.612-1 à R.612-5 du code de la consommation].

Pour soumettre son litige au médiateur, le Client non professionnel peut :

- (i) remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : mediateur-conso.cmap.fr ; ou,
- (ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS ; ou,
- (iii) envoyer un email à consommation@cmap.fr

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours judiciaire.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage,

dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : <https://www.mtv.travel/> Si la vente s'effectue en ligne, le Client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

15 - Paiement en 3X ou 4X sans frais par carte bancaire avec notre partenaire Floa.

Notre partenaire financier Floa, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en 3 ou en 4 échéances sans frais par carte bancaire. Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidents en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement. Floa SA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09 et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 (www.oriass.fr).

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez du délai légal de rétractation. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de service au moyen de ces solutions de paiement, vos données personnelles seront transmises à FLOA à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Pour plus d'informations, cliquez [ici](#). »

REPRODUCTION DES ARTICLES DU 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 permettant d'en obtenir un accusé de réception sept jours avant le début du voyage 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. Les remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. 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. Cela consiste à fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire. 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. »

La société Le Carré des As a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, France. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité au 01 44 09 25 35 et par mail à info@apst.travel si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la société Le Carré des As en application de la Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701