



## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les Conditions Générales de Ventes sont régies par le décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

**L'inscription à un séjour Active Travel & Language implique l'acceptation complète des clauses des Conditions Particulières de Vente.**

### INSCRIPTION À UN SÉJOUR ACTIVE TRAVEL & LANGUAGE

Avant toute inscription, il convient de prendre connaissance de l'intégralité de ces conditions de vente, des informations générales de la brochure et de la description du séjour. Pour qu'une inscription soit prise en compte, il est indispensable que nous ayons reçu les documents suivants :

- **La demande individuelle d'inscription** disponible sur notre site internet :
  - › Pour les séjours linguistiques 8-18 ans : <https://www.inscriptions.sejours-atl.fr/at/inscription/sejour-jeune>
  - › Pour les séjours dédiés aux classes préparatoires : <https://www.inscriptions.sejours-atl.fr/at/inscription/sejour-prepa>,
- **La fiche sanitaire de liaison** complétée et signée, pour les participants mineurs,
- **Un acompte de 580€** à valoir sur le prix total du séjour (représentant 80€ de frais de dossier et 500€ d'acompte du séjour) ou le prix global du séjour à moins de 6 semaines du départ,
- **Le montant de l'assurance annulation** lorsque celle-ci a été souscrite (90 € pour l'Europe, 120 € pour les autres destinations). **Pour être valide, cette garantie doit être souscrite à l'inscription.**
- **Le montant des frais de dossier de 80 €.** La participation à un séjour linguistique Active Travel & Language, implique obligatoirement le **paiement des frais de dossier**, d'un montant de 80€, non remboursable excepté en cas d'annulation du fait d'Active Travel & Language.

L'inscription à un séjour n'est définitive uniquement qu'après que notre bureau ait vérifié la disponibilité et renvoyé par email, le contrat de voyage. Celui-ci doit nous être impérativement renvoyé et signé par le participant, s'il est majeur, ou son responsable légal, s'il est mineur. En cas de non acceptation de l'inscription, notamment par manque de disponibilité, Active Travel & Language s'engage à rembourser les sommes versées à la réservation.

Pour certains séjours, un dossier complémentaire est nécessaire et doit nous retourner dans les plus brefs délais. Toutes les informations relatives au séjour sont transmises par voie électronique. Nous vous conseillons de consulter régulièrement vos courriers indésirables.

Le solde du séjour devra nous parvenir au plus tard **6 semaines avant le départ**. Le non-respect de cette clause peut entraîner l'annulation de l'inscription.

### TARIFS

Tous les tarifs de nos séjours, **sauf mentions particulières dans le descriptif**, comprennent :

- Les cours de langues, si vous avez opté pour un séjour avec cours,
- L'hébergement en pension complète en centre de vacances, collège, campus, résidence ou famille,
- Le voyage si vous avez opté pour un séjour avec voyage,
- L'accompagnement si vous avez opté pour un voyage de groupe,

- Les frais de transport pour se rendre aux cours pour les séjours en famille,
- Les activités et visites indiquées dans le descriptif (sous réserve de modification des jours et horaires d'ouverture des sites),
- L'assurance rapatriement.

Nos tarifs ne couvrent pas les dépenses à caractère personnel (argent de poche...). Suivant les destinations, les participants peuvent se voir proposer des activités optionnelles durant le séjour. Celles-ci viennent en lieu et place des activités décrites dans notre brochure. Les activités non effectuées du fait du participant ne peuvent en aucun cas être remboursées.

En cas de modification de la part du participant des dates du séjour ou de son voyage, des frais de 80 € peuvent être facturés. À moins de trois semaines du départ, chaque cas sera accepté ou refusé. En cas d'inscription ou de modification du séjour à moins de 6 semaines du départ, un supplément peut être appliqué en cas d'indisponibilité des tarifs de groupe du transporteur aérien ou ferroviaire. Des frais complémentaires de 80 € peuvent également être facturés pour couvrir les frais de traitement en urgence de votre inscription.

Nos tarifs 2023 ont été établis sur la base des cours du change, du prix des transports (tarif des carburants et d'autres sources d'énergie, niveau des taxes aériennes et des redevances sur les services...) des différents pays d'accueil au 15/12/2022. Toutes révisions du prix du séjour à hauteur de 82% du prix du séjour. Cette révision devra être notifiée au client au plus tard 21 jours avant le départ. Si la majoration du tarif excède 8% du prix total du séjour, le client peut demander la résiliation du contrat et être remboursé des sommes versées.

Tout tarif avec voyage de groupe implique le règlement de l'aller et du retour. Les participants doivent respecter toutes les consignes envoyées avant le départ (horaires et lieu de convocation, formalités de police et sanitaires...). Active Travel & Language ne serait être tenu responsable d'un retard de présentation au lieu de convocation. Au cas où un participant est absent au départ collectif, il doit alors rejoindre le centre à ses frais. Le montant d'un trajet non utilisé n'est en aucun cas remboursé.

Les participants qui voyagent individuellement doivent veiller à ce que la famille d'accueil, le centre et Active Travel & Language soient informés de leur plan de voyage et devront respecter les dates et heures d'arrivée du groupe.

### ANNULATION DU FAIT D'ACTIVE TRAVEL & LANGUAGE

En cas d'effectif trop faible, moins de 10 participants, ou de circonstances imprévues ou exceptionnelles, nous nous réservons la possibilité d'annuler le contrat. Les participants déjà inscrits seront avertis au moins 21 jours avant le départ. Il leur sera alors proposé, soit un séjour de remplacement, (autres dates, autre lieu, autre formule...), soit un remboursement des sommes versées.

### ANNULATION DU FAIT DU PARTICIPANT

Toute annulation du fait du participant doit être faite par e-mail ou par courrier postal. Elle entraîne une facturation des frais suivant à la prise en compte de l'annulation :

- À plus de 30 jours du départ : 10% du prix du séjour avec un minimum de 150 € sans que ce montant puisse être inférieur au montant des titres de transport aérien ou ferroviaire engagés.
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 40% du prix du séjour avec un minimum de 300 € sans que ce montant puisse être inférieur au montant des titres de transport aérien ou ferroviaire engagés.
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 80% du prix du séjour,

- À moins de 8 jours du départ : 100 % du prix du séjour, l'ensemble des frais du séjour ayant été engagés.

Les frais de dossier sont également retenus.

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de retour anticipé pour motif personnel, inadaptation, renvoi. Dans ce cas, le participant devra prendre en charge les frais liés à ce retour (titres de transport, frais de justice...). Si des frais d'accompagnement s'avéraient nécessaires, ceux-ci seraient également à la charge du participant ou de ses parents s'il est mineur. Aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée ne peut être prétendu pour un retour anticipé.

## ASSURANCES

### 1 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Active Travel & Language est couvert par sa responsabilité civile et professionnelle souscrite à Allianz IARD N°86 458 601.

### 2 - ASSURANCE OPTIONNELLE : Annulation multirisques (pour les résidents européens).

Pour ses clients, Active Travel & Language propose un package Assurance multirisques : Cette garantie est prise en charge auprès d'Assurincio (contrats n°3798 & 3799). La nature des garanties comprises dans ce contrat est consultable sur notre site internet ou envoyée sur simple demande.

Coût de cette assurance multirisques :

- Prix du séjour inférieur à 3 500 € : 90 € (Europe), 120 € (monde),
- Prix du séjour supérieur à 3 500 € et inférieur à 6 000 € : 4% du prix du séjour,
- Prix du séjour supérieur à 6 000 € : nous consulter.

Ci-dessous quelques extraits de garanties (montant maximum garantie):

- Frais d'annulation : annulation pour motif médical de l'assuré justifiables et non connues au moment de la réservation (selon conditions du barème des frais d'annulation, franchise de 70€).
- Perte de bagage par la compagnie de transport (jusqu'à 1 500 € avec franchise de 30 € sur justificatifs), retard de transport (120 €).
- Retard d'avion ou de train (120 € par personne, seuil d'intervention de 4 heures)
- **Rapatriement** : rapatriement ou transport sanitaire (selon frais réels), accompagnement lors du rapatriement ou transport (titre de transport aller-retour), frais de prolongation du séjour sur place (frais d'hôtel 80 € par nuit, 10 nuits maximum), remboursements complémentaires des frais médicaux (après remboursement des organismes sociaux, à hauteur de 150 000 € avec un seuil de déclenchement de 50 €), transport du corps en cas de décès (frais réels).
- Frais hôteliers suite à quarantaine (frais d'hôtel 100€ par nuit, 15 nuits maximum).
- Frais de recherche et de secours (3 000 €).
- Assistance juridique à l'étranger : Paiement des honoraires (1 000 €).
- Frais d'interruption de séjour (au prorata temporis jusqu'à 6 000 €).

**Le coût d'une quarantaine ou les frais médicaux en dehors de l'Union Européenne peuvent être importants. Il est donc vivement conseillé de souscrire notre contrat Multirisques.**

## RÈGLES DE COMPORTEMENT

Nos séjours s'adressent à des participants motivés, disposés à découvrir et à s'adapter à la culture du pays d'accueil. La préparation du participant est un point essentiel dans la réussite de son séjour. Une participation active aux cours, aux activités et à la vie du groupe est nécessaire durant toute la durée du séjour.

Nous attendons un comportement irréprochable de la part des participants. La vie de groupe impose des règles que chacun devra respecter : présence aux cours obligatoire, ponctualité au cours des différentes activités, respect des autorisations de sortie, respect des personnes (camarades, animateurs, professeurs, famille d'accueil...).

**Sont interdits** : la détention et l'usage de drogues, d'alcool, le vol, la pratique de l'auto-stop, tout acte de vandalisme, de violence physique ou verbale, les propos racistes ou sexistes... L'usage du tabac ou de la cigarette électronique est prohibé dans les centres d'hébergement et, dans certains pays, dans les lieux publics. En cas de non-respect des consignes ou d'infraction à la législation en vigueur dans le pays et si les accompagnateurs ou le responsable local estiment qu'ils ne peuvent plus assumer la responsabilité du participant, le renvoi sera prononcé en avisant les parents, le retour prématuré ne pourrait donner droit à aucun remboursement. La décision de l'équipe d'encadrement est sans appel. Tous les frais seront à la charge du participant ou de ses parents s'il est mineur.

## SORTIES DU SOIR ET QUARTIERS LIBRES

Nos séjours nécessitent un certain nombre de quartiers libres et de déplacements qui ne peuvent pas toujours être accompagnés, notamment pour se rendre en cours et aux activités. Les parents doivent être conscients que les accompagnateurs ne peuvent suivre pas à pas chaque participant. Ils doivent accepter cette semi-liberté donnée une fois que tous les repères ont été fixés par la famille d'accueil et les animateurs. Hormis celles organisées par Active Travel & Language, les sorties du soir sans encadrement sont laissées à l'initiative des parents, dans ce cas la responsabilité d'Active Travel & Language n'est pas engagée. Il va de soi que les horaires de sortie doivent être adaptés à l'âge du participant et au mode de vie local :

- Pour les séjours en famille, l'autorisation de sortie donnée par les parents aux plus de 14 ans ne peut dépasser : 23h pour la Grande-Bretagne, l'Irlande et l'Allemagne, Minuit pour l'Espagne et Malte.
- Pas de sortie non accompagnée le soir aux États-Unis.
- Pour les séjours en collège ou en Summer Camp : pas de sortie le soir.
- Pour les séjours en résidence ou campus : les autorisations sont fonction des habitudes locales et ne peuvent être données qu'avec l'accord des parents et du directeur du centre.

Les participants aux séjours de classes préparatoires mineurs étant considérés comme des adultes, aucune restriction d'horaire concernant les sorties du soir n'est donc imposée. Néanmoins, ils devront respecter le rythme de vie de la famille d'accueil ou du centre d'hébergement ainsi que les règles imposées par l'équipe enseignante.

Pour l'ensemble des séjours et si la situation l'exige, la famille d'accueil, les responsables locaux et l'équipe d'encadrement restent seules juges de donner ou non ces autorisations.

## DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité d'Active Travel & Language débute à la prise en charge des participants à la gare ou à l'aéroport et prend fin 15 minutes après le retour du groupe en France, ou après le départ du train ou le passage en salle d'embarquement pour les participants bénéficiant de notre service transfert ou préacheminement.

## DOSSIER DE VOYAGE / ADRESSE DE LA FAMILLE OU DU CENTRE D'HÉBERGEMENT

Un dossier de voyage comprenant les informations sur le voyage et le lieu d'accueil est envoyé par e-mail, donné lors de l'inscription, environ 3 semaines avant le départ, à condition que l'ensemble du séjour ait été acquitté. L'horaire de rendez-vous doit être respecté. Si le jour du départ, le participant ne se présente pas aux heures, dates et lieux indiqués, ou s'il n'est pas en règle avec les formalités douanières et sanitaires, Active Travel & Language ne pourra en être tenu responsable et aucun remboursement ne pourra être réclamé.

Si 8 jours avant le départ, le participant n'a reçu aucune consigne (adresse étrangère des correspondants, horaires de voyage...) nous lui suggérons de consulter régulièrement ses courriers indésirables et de se mettre en rapport d'urgence avec nos bureaux.

Les coordonnées de la famille d'accueil sont communiquées dans la semaine précédant le départ, sous réserve que le séjour ait été réglé dans son intégralité. Pour les États-Unis, les coordonnées de la famille sont parfois communiquées plus tardivement.

## FORMALITÉS DE DOUANE

À ce jour, les participants de nationalité Française doivent être en possession des documents suivants :

- Pays de l'Union Européenne : carte d'identité ou passeport personnel en cours de validité.
- Royaume-Uni : passeport électronique en cours de validité.
- Canada : passeport électronique en cours de validité + autorisation de voyage « AVE » par inscription directe sur le site de l'Ambassade du Canada : <https://onlineservices-servicesenligne.cic.gc.ca/eta/welcome>
- États-Unis : passeport électronique en cours de validité + autorisation de voyage « ESTA » par inscription directe sur le site de l'Ambassade des États-Unis : <https://esta.cbp.dhs.gov>

De plus, chaque mineur résidant en France, quel que soit sa nationalité, doit être en possession, le jour du départ, de son **Autorisation de Sortie du Territoire** à télécharger sur le site de l'Administration française ([service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359](http://service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359)), à compléter et à accompagner de la copie du titre d'identité du parent signataire.

Les participants de nationalité étrangère ou binationaux doivent s'informer, auprès du Consulat ou de l'Ambassade du pays d'accueil, des documents exigés.

Tout participant ne présentant pas les pièces requises ne sera pas accepté par les autorités d'immigration. Il appartient aux parents ou aux participants de vérifier la validité des documents et les démarches à effectuer. Nous les invitons à consulter les différents



sites internet des ambassades afin de s'informer d'éventuelles modifications survenues après la parution de cette brochure.

Active Travel & Language ne peut être tenu responsable des surcoûts engendrés pour l'éventuelle réorganisation du voyage et facturera les frais aux participants ou son représentant légal.

### INFORMATION SPÉCIFIQUE : CONSEILS AUX VOYAGEURS

Il est indispensable que, dans le cadre de l'organisation de votre voyage, vous soyez informés de l'existence de risques éventuels de tous ordres liés aux voyages et déplacements à l'étranger. C'est pour cette raison que nous vous conseillons de consulter régulièrement, y compris durant le séjour, les sites suivant :

- [diplomatie.gouv.fr](https://diplomatie.gouv.fr), rubrique « Conseils aux voyageurs »,
- [pasteur.fr](https://pasteur.fr), rubrique « Centre médical, Préparer son voyage ».

Nous vous conseillons de vous inscrire ou d'inscrire votre enfant sur le site « Ariane » : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fil/dariane/dyn/public/login.html>

### SANTÉ

Pour l'Union Européenne, les participants, ou leurs parents, doivent se procurer auprès de leur Caisse Primaire d'Assurance Maladie, la Carte Européenne d'Assurance Maladie. Pour le Royaume Uni, les Etats-Unis, le Canada, les parents doivent impérativement souscrire une assurance complémentaire. En cas d'extrême urgence, les autorités médicales étrangères peuvent prendre la décision d'opérer sans que personne ne puisse s'y opposer.

**Il est important de signaler dès l'inscription** : les allergies, les régimes ou troubles alimentaires (anorexie...), handicap, suivi médical ou remarques (énurésie, phobie...) concernant la santé du participant. Ces informations sont transmises à nos partenaires locaux qui jugeront de la possibilité d'accueil du participant. Active Travel & Language se réserve le droit de refuser un participant si les conditions d'accueil ne sont pas adaptées. Certains hébergements peuvent demander un surcoût suivant les régimes ou les problèmes médicaux. Ce surcoût vous sera soumis avant la validation définitive de l'inscription.

Nos séjours ne sont, en général, pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Nous vous conseillons néanmoins de nous contacter afin d'étudier les possibilités d'accueil.

### BAGAGES

Les participants sont responsables de leurs biens. Active Travel & Language décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou d'oubli de bagages et objets personnels

### ARGENT

À l'exception des 8-11 ans, l'argent de poche est géré par les participants eux-mêmes. Les besoins en argent de poche diffèrent selon le séjour, l'âge et les habitudes du participant. Conseiller une somme précise est donc difficile. Néanmoins une moyenne de 60 à 80€ par semaine, pour les séjours Europe, et de 120€ à 150€ par semaine pour les séjours aux Etats-Unis et au Canada nous semblent raisonnables. Cette somme est plus élevée pour les Etats-Unis car il est d'usage de proposer sa participation aux frais lors des sorties en famille.

Il est préférable de faire le change en France. Les participants ou leur représentant légal s'engagent à rembourser à Active Travel & Language tous les frais imprévus tels que : avances exceptionnelles de frais ou d'argent de poche, frais de téléphone, de taxi, voyage de retour anticipé, perte de papiers d'identité ou de carte de transport, frais médicaux ou pharmaceutiques...

Dans certains cas, une caution peut être demandée. Le montant de celle-ci sera indiqué sur le carnet de voyage. Elle sera restituée au retour du séjour si aucune dégradation n'a été faite.

### RÉCLAMATIONS

Le participant ou ses représentants légaux doivent impérativement aviser les accompagnateurs, les coordinateurs locaux ou les bureaux d'Active Travel & Language durant le séjour afin que tout dysfonctionnement ou difficulté rencontrée soit réglé sur place. Dans le cas contraire, aucune indemnisation ne pourra être demandée au retour du séjour.

Pour être prise en considération, toute réclamation devra nous être adressée dès la fin du séjour par courrier ou par e-mail.

Après avoir saisi le service clients de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (Médiation du Tourisme et du Voyage - BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17), dont modalités de saisie sont disponibles sur son site internet : [mtv.travel](https://mtv.travel).

### PROCÉDURES D'URGENCE

En cas de problèmes durant le séjour, une procédure rapide d'intervention est mise en place sous 48h. Nos bureaux sont joignables 24h/24 au 01 43 07 07 90.

### PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses séjours, Active Travel & Language est amené à collecter des données personnelles. Cette collecte est indispensable à la gestion de l'inscription, la bonne exécution du séjour et l'amélioration des prestations d'Active Travel & Language et de ses partenaires. L'inscription à un séjour Active Travel & Language implique le consentement du traitement des données du participant et/ou de ses représentants légaux. Ces données personnelles sont susceptibles d'être stockées et transmises par Active Travel & Language, à des tiers partenaires (transporteurs, hébergeurs, accompagnateurs, correspondants locaux, autorités douanières, assurances, banques...) ainsi qu'à leurs sous-traitants, pouvant être situés hors de l'Union Européenne. Ces tiers ne pourront accéder aux données personnelles des participants que pour les besoins liés à l'exécution de leur séjour. L'opposition du participant à cette collecte, ou au transfert de ses données à des tiers partenaires, y compris à l'étranger, entraîne l'impossibilité pour Active Travel & Language d'assurer la globalité, ou une partie de la prestation demandée, et ne pourrait engager sa responsabilité.

Ces données personnelles peuvent être également utilisées à des fins de communication commerciales. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD), chaque participant dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données personnelles qu'il pourra exercer auprès du Délégué à la Protection des Données : [dpo@sejours-atl.fr](mailto:dpo@sejours-atl.fr).

### UTILISATION DE L'IMAGE

Pendant les séjours, les participants sont susceptibles d'être photographiés. Ils acceptent donc, ainsi que leurs parents, que ces photos puissent être utilisées pour illustrer les catalogues futurs.

En cas de refus de cette clause, merci de nous en informer au moment de la réservation du séjour dans la rubrique prévue à cet effet sur la demande individuelle d'inscription.



## INFORMATION 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. Active Travel & Language sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Active Travel & Language 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.

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. Active Travel & Language a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurances. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (Groupama Assurances - Crédit & Caution - 8-10 rue d'Astorg - 78008 Paris - 01 49 31 31 31 - groupama-ac.fr) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Active Travel & Language.

Dispositions générales de la Directive (UE) 2015/2032 : <http://bit.ly/2QoPB3g>