

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE ESCAPADES 2023-2024

CONDITIONS DE PARTICIPATION

La participation à une activité Arts et Vie (voyages, résidences, conférences) implique l'adhésion à l'association. Montant de l'adhésion annuelle, du 1^{er} octobre au 30 septembre, ouvrant droit à toutes les activités et publications Arts et Vie : Étudiant (+ 18 ans, - 25 ans) = 6 € ; Individuel = 8 € ; Couple ou famille avec enfant(s) de moins de 18 ans = 10 €.

À noter : l'adhésion est tenue pour définitivement acquise par l'association dès sa souscription, quelle que soit l'activité.

Ne pouvant pas garantir les conditions adéquates en matière d'accessibilité (transports, visites, hébergements, etc.), nos voyages ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Certains voyages nécessitent quant à eux une bonne condition physique : cela fait l'objet d'une mention particulière dans le descriptif du programme. D'une manière générale, tous les adhérents doivent s'assurer qu'ils sont médicalement (physiquement et psychologiquement) aptes à voyager. Les personnes faisant l'objet de mesure de protection doivent obligatoirement être accompagnées.

Toute personne qui s'inscrit à une activité conclut un contrat composé du bulletin d'inscription signé, des conditions particulières de vente, de l'information standard pour des contrats de voyage à forfait (sauf pour les journées/visites) et du descriptif de l'activité réservée (saison en cours), la version disponible sur le site internet lors de la réservation faisant foi.

CONDITIONS DE RÉALISATION

L'inscription à un voyage organisé suppose l'acceptation des conditions suivantes :

Nombre minimum de participants

Ce nombre est indiqué pour chaque programme. Faute de participation suffisante, nous nous réservons le droit d'annuler un voyage. Les adhérents concernés par cette annulation sont informés – conformément à la loi – au plus tard 20 jours avant la date du départ (sauf pour les voyages de 2 à 6 jours ou ne durant pas plus de 2 jours où ce délai est ramené respectivement à 7 jours et 48 heures). Ils ont alors le choix entre se reporter sur un autre programme (au tarif en vigueur pour le départ choisi) ou se faire rembourser (sauf du montant de l'adhésion, définitivement acquis par l'association). Arts et Vie ne saurait être tenue pour responsable si cette annulation entraîne des frais pour l'adhérent ayant réservé des prestations hors forfait (transport, hôtel, parking). Nous recommandons ainsi de réserver des services modifiables et remboursables.

Éventuelles modifications techniques

Les voyages organisés supposent l'existence de contrats passés très à l'avance avec de nombreux prestataires et ne peuvent garantir qu'aucun impondérable technique ne viendra modifier après coup les données initiales (changement de jour du transport pouvant avoir un effet sur la durée du programme, changement de catégorie d'hébergement, de contenu du programme...). En cas de modifications d'un élément essentiel du contrat avant le départ, l'adhérent déjà inscrit est avisé par écrit et dispose d'un délai de 8 jours pour communiquer par courrier sa décision de maintenir ou non son voyage. À défaut de réponse dans le délai fixé, Arts et Vie considère qu'il accepte les modifications.

Lorsque ces modifications ont lieu pendant le voyage, seules les prestations prévues au programme non assurées et non remplacées donnent lieu à un dédommagement.

Des changements de compagnie et/ou d'horaires, des retards d'avions/train, des changements d'aéroport/gare indépendants de notre volonté peuvent avoir lieu au départ comme au retour. Dans ces cas, Arts et Vie ne pourrait être tenue pour responsable des frais occasionnés qui resteraient à la charge de l'adhérent (frais de modification de titre de transport, repas, hôtel...). En aucun cas ces éléments ne peuvent être considérés comme des modifications de programme pouvant justifier une annulation sans frais.

Formalités de voyage

Il est de la responsabilité de l'adhérent de se conformer aux formalités en vigueur transmises par Arts et Vie et de fournir l'intégralité des éléments attendus dans les délais impartis. Arts et Vie ne saurait être tenue pour responsable de la négligence de l'adhérent, qui pourrait entraîner un refus d'embarquement. Dans ce cas, les conditions d'annulation lui seraient appliquées.

Utilisation des billets d'avion

Ceux-ci ne sont pas acceptés et perdent toute validité si les coupons n'ont pas été utilisés dans leur ordre d'émission. Ainsi, la non utilisation du vol d'approche peut entraîner l'annulation du coupon de vol international et la non utilisation du vol aller entraîne automatiquement l'annulation du coupon de retour.

CONDITIONS DE PAIEMENT

Tout inscription à un week-end, une escapade prise plus d'un mois avant le départ se traduit :

- au moment de l'inscription, par le versement d'un acompte de 25 % du total général du forfait, éventuellement augmenté du montant de l'adhésion annuelle et de celui de l'option Remboursement-annulation – si retenue (possible pour tous les programmes de plus d'une journée).
- le solde devra être réglé au plus tard un mois avant le départ et sans rappel de notre part.

- pour les journées et les visites culturelles, règlement du montant total à l'inscription.
- toute inscription prise à moins d'un mois du départ entraîne le règlement intégral du forfait.

- les règlements peuvent s'effectuer par chèque postal, bancaire, mandat-lettre, carte Visa ou Eurocard ou paiement sécurisé sur le site Internet.

- À noter : Arts et Vie n'accuse pas réception des règlements.
- pour les vacances en France (y compris dans les DOM-TOM) et dans les pays de l'Union européenne, les règlements en chèques-vacances sont acceptés. Ils doivent être adressés à l'association en envoi recommandé en indiquant à l'emplacement "Nom et adresse du prestataire" du chèque : Arts et Vie – Paris.

CONDITIONS EN CAS D'ANNULATION

En vertu de l'article L221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les inscriptions aux activités Arts et Vie.

Annulation émanant d'un participant n'ayant pas souscrit l'option Remboursement-annulation⁽¹⁾

Compte tenu de la date d'annulation par rapport à la date du départ ou du début du programme, les frais d'annulation sur le total ont été définis comme suit :

- annulation à plus de 45 jours avant le départ : retenue de 5 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ;
- entre le 45^e et le 31^{er} jour avant le départ : retenue de 15 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ;
- entre le 30^e et le 21^{er} jour avant le départ : retenue de 25 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ;
- entre le 20^e et le 10^{er} jour avant le départ : retenue de 50 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ;
- entre le 9^e et le 4^e jour avant le départ : retenue de 75 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ;
- à moins de 4 jours du départ : retenue de 100 % du montant total du voyage.

Aucun remboursement en cas d'annulation pour les visites culturelles. Annulation émanant d'un participant ayant souscrit l'option Remboursement-annulation (possible pour tous les programmes de plus d'une journée)⁽¹⁾

Tant que le programme n'est pas entamé, une telle annulation, même de dernière minute, entraîne sans condition le remboursement des sommes versées, à l'exception du montant de l'adhésion définitivement acquis par l'association, du montant de l'option (4 % du forfait total, minimum 20 €) et d'une franchise de 5 % du prix du voyage (minimum 30 €) si l'annulation a lieu à moins de 4 jours du départ (pour détail, voir paragraphe "Remboursement-annulation" ci-après).

Remarque importante : lorsque deux personnes sont inscrites ensemble en chambre double (même bulletin d'inscription) et que l'une d'entre elles annule son voyage, la personne restante doit s'acquitter du supplément chambre individuelle.

⁽¹⁾ Pour tout type d'annulation, la date prise en compte est celle du jour ouvré ou l'annulation, par écrit (courrier postal ou électronique), arrive à l'association (pour les séjours en France, prévenir aussi la résidence en cas d'annulation à moins de 4 jours de l'arrivée).

CONDITIONS EN CAS DE CHANGEMENT OU CESSION

Applicables en cas de changement des termes de l'inscription (y compris dates et destination) sous réserve que le montant de la nouvelle inscription soit au moins égal à celui de l'ancienne, que l'inscription soit faite aux mêmes conditions et pour une prestation ayant lieu au cours de la même année civile. Pour tous les autres cas, ce sont les conditions d'annulation qui s'appliquent. Tout changement à plus de 45 jours se traduit par 20 € de frais de dossier. En deçà de ce délai, le changement se traite ainsi :

- pour les adhérents ayant souscrit l'option Remboursement-annulation, retenue de l'option (l'adhérent doit souscrire une nouvelle option s'il souhaite de nouveau être couvert) ;
- pour les adhérents n'ayant pas souscrit l'option Remboursement-annulation : entre le 45^e et le 21^{er} jour avant le départ : retenue de 15 % (30 € minimum) ; entre le 20^e et le jour du départ : application des conditions d'annulation.

En cas de cession, suivant l'article L211-11 du code de la consommation, les frais supplémentaires éventuels occasionnés (frais de visa, d'émission de billets, ...) sont à la charge de l'acheteur.

Modification sur place du fait du participant, prestations commencées. L'inscription supposant l'acceptation du programme, de sa durée, de ses prestations, aucun changement apporté par le participant lors de sa réalisation ne pourra donner lieu à réclamation. Aucun remboursement pour voyage ou séjour écourté, prestations abandonnées y compris dans le cas d'un rapatriement sanitaire.

CONDITIONS TARIFAIRES AU 30.08.2023

Calcul des prix

Le tarif forfaitaire de chacun des programmes est calculé en fonction de sa durée exacte, sur la base d'un nombre minimum de participants et compte tenu des taux de change et tarifs en vigueur au moment de l'impression de la brochure. On entend par durée :

- pour les séjours sans transport, le temps réel sur place, souvent traduit par temps d'occupation des lieux ;
- pour les séjours avec transport et les voyages, le temps compris entre le premier jour heure de départ et le dernier jour heure d'arrivée. Le temps réel sur place, éminemment variable en fonction de la ville de départ et du moyen de transport utilisé, ne pouvant alors servir de référence.

Conditions de révision de prix

Les prix indiqués dans la brochure ont été établis en fonction des données économiques connues au 30.08.2023. Toute modification de ces conditions et notamment une fluctuation des taux de change de plus de 10 % ou des tarifs de transports ou de taxes peut entraîner un changement de prix qui n'interviendra jamais à moins de 20 jours avant le départ. Vous recevrez une information vous indiquant les motifs de la hausse et son montant à régler. Arts et Vie indique, concernant la part respective des prestations terrestres et aériennes dans les forfaits avec transport :

- que la part du transport aérien correspond au tarif public individuel agréé le plus bas publié par les compagnies aériennes au 30.08.2023 sur la destination concernée pour la date à laquelle a lieu le voyage
- que la part des prestations terrestres réglée en devises correspond à 80 % de la différence entre le montant du forfait et le part du transport aérien. Les contrats sont passés en euros pour les programmes hors zone euro.

DÉTAIL DES FORFAITS

Il accompagne chacun des programmes en énonçant la liste précise des prestations qui s'y attachent. Mais il convient de savoir en outre que :

- **Nos prix comprennent toujours** : l'assurance (détail ci-après), les taxes d'aéroport (sauf exception signalée) pour les voyages aériens, les frais de visas quand ils sont requis (sauf exception signalée).
- **Nos prix ne comprennent jamais** : l'adhésion Arts et Vie, les boissons (sauf exception toujours signalée), les excursions ou programmes facultatifs, les suppléments pour option choisie, les frais personnels, les frais de porteur, les pourboires... et les éventuelles nuits de transit avant voyage, pour ceux résidant loin du lieu de départ (idem au retour).
- **Forfaits enfants.** Réduction de 10 % pour tous les enfants de - 12 ans partageant la chambre d'1 ou 2 adultes et 5% pour les jeunes de 12 à 17 ans pendant les périodes de vacances scolaires.
- **Chambres individuelles** : leur nombre est en général limité et, bien qu'assujetties à un supplément de prix parfois élevé, elles sont souvent moins bien situées et de dimensions plus modestes que les chambres doubles.
- **Chambres à partager** : il est possible de s'inscrire seul en chambre à partager à plus de 45 jours du départ. Passé ce délai, seules les inscriptions permettant de compléter une chambre déjà réservée pour une autre personne seront acceptées, les autres devant s'acquitter du supplément chambre individuelle. Lorsque deux personnes s'inscrivent ensemble en chambre à partager (des bulletins séparés) : si l'une d'elles annule son voyage, l'autre personne doit s'acquitter du supplément chambre individuelle pour occuper seule la chambre. A défaut, elle accepte de partager sa chambre avec un autre participant inscrit en chambre à partager.

RESPONSABILITÉ

Selon l'article L211-16 du code du tourisme, Arts et Vie est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et en vertu de l'article L211-17-1, elle est tenue d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté.

Cas de force majeure

L'organisation d'un programme met en jeu, à l'égard du participant, une notion de responsabilité collective interdisant toute prise de risque en cas d'événement grave. Ainsi, en cas d'annulation, de modification ou d'interruption du voyage imposée par Arts et Vie, justifiée par des circonstances exceptionnelles et inévitables ou par des raisons liées à la sécurité du voyageur (événements météorologiques, contexte local d'insécurité, grèves, etc.) et ce quelle que soit la date à laquelle intervient la décision, Arts et Vie aide au maximum ses participants à se reporter sur un autre programme (au tarif en vigueur pour le nouveau départ choisi) s'il en est encore temps ou les rembourse – sauf du montant de l'adhésion – si impossibilité ; mais ne peut certainement pas, en cas de programme entamé – interrompu –, rembourser l'intégralité du forfait à titre de dédommagement. Les prestations "consommées" étant dues. Comme sont dues, et à la charge du participant, d'éventuelles prestations supplémentaires pour prolongation tout à fait involontaire de programme au-delà de trois nuits. Arts et Vie ne saurait être tenue pour responsable si cette décision entraîne des frais pour l'adhérent ayant réservé des prestations hors forfait (transport, hôtel, parking...). Nous recommandons ainsi de réserver des services modifiables et remboursables.

En cas de mise en jeu de la responsabilité d'Arts et Vie du fait de ses prestations, les limites de dédommagement prévues par les conventions internationales s'appliqueront conformément à l'article L211-17-IV du code du tourisme. Pour les autres cas, le dédommagement ne pourra excéder 3 fois le prix total du voyage (sauf en cas de préjudices corporels ou dommages causés intentionnellement ou par négligence).

Assurance Responsabilité Civile

Arts et Vie a souscrit auprès de la MAIF (MAIF – Groupes personnes morales, TSA 55113, 79060 Niort Cedex 9), une police d'assurance "Responsabilité civile" conformément aux dispositions des articles L211-18 et R211-35 à R211-40 du code du tourisme.

La garantie est acquise à concurrence de 10 000 000 € par sinistre.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Sous réserve d'avoir alerté Arts et Vie dès constatation d'une prestation non conforme au contrat, le voyageur peut adresser une réclamation au

service Qualité – Relations Adhérents (par courrier postal, par courriel à qualite@artsetvie.com, ou en complétant le formulaire en ligne).

À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, l'adhérent peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Tout différend pouvant survenir entre Arts et Vie et un participant au sujet de l'exécution du contrat sera, s'il ne trouve pas d'accord amiable, soumis en dernier recours au Tribunal judiciaire de Paris.

ASSURANCE DES PARTICIPANTS

Les participants aux activités Arts et Vie bénéficient des garanties du contrat d'assurance souscrit auprès de la MAIF. Le forfait assurance comprend les garanties suivantes :

1. Individuelle accident

Assistance à domicile à concurrence de 700 € dans la limite de 3 semaines. Remboursement des frais médicaux restés à charge après intervention des organismes sociaux et complémentaires, à concurrence de 1 400 € dont : lunettes (80 €). Frais de rattrapage scolaire, lorsque l'accident a entraîné une interruption de scolarité supérieure à 15 jours de classe consécutifs, à concurrence de 16 € par jour (maximum 310 €). Remboursement des pertes de revenu des personnes actives pour la période d'incapacité de travail résultant de l'accident, à concurrence de 16 € par jour (maximum 3 100 €). Versement d'un capital aux ayants droit en cas de décès accidentel de l'assuré : capital de base : 3 100 €, augmenté pour le conjoint ou le concubin survivant de : 3 900 € et par enfant à charge de : 3 100 €. Versement d'un capital proportionnel au taux d'incapacité permanente partielle subsistant avant la date de consolidation. Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage des vies humaines, à concurrence de 7 700 € par personne et par sinistre.

2. Assurance des bagages et effets personnels.

À concurrence d'un plafond de 1 900 € par personne sous déduction d'une franchise de 140 € (les espèces, titres et valeurs, les plantes étant exclues). La franchise est doublée en cas de vol dans un véhicule ou sur un bateau. En cas de perte, détérioration, ou de retard de livraison des bagages pendant les transports aériens, c'est la responsabilité du transporteur qui est engagée. Toute plainte concernant ce type d'incident doit être déposée auprès du transporteur lui-même. Les dommages et préjudices résultant d'une perte ne sont pas couverts.

3. Assistance en cas d'événement de caractère accidentel ou de maladie. Lorsqu'ils se trouvent en voyage ou séjour à plus de 50 km de leur domicile, les participants bénéficient gratuitement des prestations de MAIF Assistance.

• **Assistance et rapatriement.** Sur décision de son service médical, MAIF Assistance organise et prend en charge le rapatriement du bénéficiaire jusqu'à l'hôpital le plus proche de son domicile ou son domicile. Lorsque le blessé ou le malade n'est pas transportable avant 10 jours, MAIF Assistance met à la disposition d'un membre de sa famille un titre de transport A/R pour se rendre à son chevet. En complément des prestations dues par les organismes de prévoyance et, le cas échéant par la MAIF au titre de la garantie « Indemnisation des Dommages Corporels », MAIF Assistance prend en charge les frais médicaux et d'hospitalisation sur place à concurrence de 4 000 € par les bénéficiaires. À l'étranger, ce montant est porté à 80 000 € en cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible.

• **Décès.** Décès d'un bénéficiaire, MAIF Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps jusqu'au lieu d'inhumation en France. Décès d'un proche (conjoint ou concubin, ascendant/descendant, frère ou sœur) : MAIF Assistance met à la disposition du bénéficiaire un titre de transport pour revenir aux obsèques en France.

• **Retour anticipé.** MAIF Assistance organise et prend en charge le rapatriement du bénéficiaire dont le compagnon de voyage, malade ou blessé, a été ramené par transport sanitaire. Retour anticipé pour se rendre au chevet d'un proche (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frère ou sœur) : MAIF Assistance met à la disposition du bénéficiaire un titre de transport pour se rendre au chevet en France ou dans le pays du domicile du bénéficiaire, d'un proche victime d'une maladie ou d'un accident grave nécessitant une hospitalisation de plus de 10 jours. De même, en cas de préjudice grave et nécessitant impérativement la présence du bénéficiaire, dû au vol, à l'incendie ou à des éléments naturels atteignant la résidence principale ou secondaire du bénéficiaire.

• **Avances de fonds.** Pour faire face à une dépense découlant d'une difficulté grave et de caractère imprévu, MAIF Assistance consent, contre reconnaissance de dettes, à des avances de fonds.

4. Responsabilité Civile - Défense. Dommages corporels : 30 000 000 € ; Dommages matériels et immatériels : 15 000 000 € par sinistre. La garantie est toutefois limitée à 30 000 000 € tous dommages confondus. En cas de dommages liés aux maladies transmissibles : plafond de garantie fixé à 2 000 000 € par année d'assurance (sauf dommages immatériels non consécutifs : 50 000 € maximum). Défense : sans limitation de somme.

5. Recours, protection juridique. Sans limitation de somme. La MAIF n'est tenue d'exercer un recours judiciaire que pour les dommages supérieurs à 750 € et dans la limite des conditions de territorialité prévues au contrat.

OPTION REMBOURSEMENT-ANNULATION SANS CONDITION

Cette formule, facultative, prémunit l'adhérent contre la perte sévère que constitue souvent une annulation d'inscription dans les conditions classiques (voir paragraphe annulation). Elle garantit en effet – moyennant 4 % du forfait total (minimum 20 €) – le remboursement des sommes versées à l'exception d'une franchise de 5 % du prix du voyage (minimum 30 €) si l'annulation a lieu à moins de 4 jours du départ. C'est un système mis au point par l'association au seul bénéfice de ses membres et qui ne comporte aucune clause restrictive limitant le remboursement aux plus graves raisons médicales ou familiales comme c'est souvent le cas ailleurs. Autrement dit, une annulation même de dernière minute et quel qu'en soit le motif, émanant d'un adhérent ayant souscrit l'option Remboursement-annulation se limite financièrement aux 4 % de l'option (et éventuellement la franchise de 5%).

SEULS IMPÉRATIFS :

- Souscrire au moment de l'inscription.
- Ne pas annuler une fois le programme entamé (celui-ci commence dès l'enregistrement ou la validation du titre de transport, y compris du vol d'approche s'il est acheté à Arts et Vie et même si le moyen de transport n'est pas utilisé, ou de la remise des clés pour les séjours seuls ou dans les résidences) ; l'option jouant jusqu'à l'extrême limite avant le début des prestations décrites ci-dessus, devenant caduque après.

EN PRATIQUE

- Établir le total général des prestations choisies – forfait de base, suppléments éventuels x nombre de participants.
- Calculer les 4 % de ce total (minimum 20 €).
- Régler simultanément cette somme avec l'acompte, éventuellement l'adhésion – si non à jour – lors de l'inscription.
- Nos conditions d'inscription sont en conformité avec la loi du 13 juillet 1992.
- L'inscription à un voyage ou à un séjour implique la connaissance détaillée et l'acceptation des conditions particulières de vente.
- Les informations recueillies dans les bulletins d'inscription ou d'adhésion Arts et Vie sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'association pour être utilisées à des fins de gestion, d'organisation des voyages et de communication entre l'association et vous. Elles sont conservées pendant 3 ans. Conformément à la loi « informatique et libertés n° 78-17 » et au Règlement Général sur la Protection des Données, vous pouvez exercer vos droits aux données vous concernant (droit d'accès, de rectification, d'opposition, droit à la portabilité, retrait du consentement) et les faire rectifier en contactant le service fichier sur fichiers@artsetvie.com. Informations complètes relatives à notre politique de protection des données disponibles sur www.artsetvie.com
- Garant : Groupama Assurance/Crédit - 8/10 rue d'Astorg - 75008 Paris.

Information standard pour des 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. L'association Arts et Vie sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'association Arts et Vie 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 résiliation 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. Arts et Vie a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (8/10 rue d'Astorg 75008 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Arts et Vie.

Site Internet sur lequel il est possible de consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr – Les codes en vigueur – Code du tourisme – article L211-1.