

## FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE

Non applicable aux réservations de vols seules

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. Sunweb Group GmbH sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Sunweb Group GmbH 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(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable 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 l'agent de voyages.
- 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 résilier 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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, résilier 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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 doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

— Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Sunweb Group GmbH a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST et SGR. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente (APST, 15 avenue Carnot, 75017, Paris, téléphone 01 44 09 25 35, e-mail [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) / SGR, Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam, Pays-Bas, téléphone +3110-4146377, e-mail: [sgr@sgr.nl](mailto:sgr@sgr.nl)) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Sunweb Group GmbH.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701>

Informations complémentaires fournies par Sunweb :

- Le client est tenu de communiquer dans les meilleurs délais à l'hôtelier et au représentant local de Sunweb toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du séjour, conformément au paragraphe II de l'article L 211-16 du Code du Tourisme».
- Toute réclamation doit être adressée à Sunweb par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. A défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le Médiateur du e-commerce de la Fevad – 60 rue de la Boétie – 75008 Paris- ainsi que sur son site internet : [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr). 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>)