



Formulaire d'information standard pour les accords de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée par la loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyage liés et de services de voyage.

Par conséquent, vous pouvez faire valoir tous les droits de l'UE applicables aux vacances à forfait. Caractère SA est entièrement responsable de la bonne exécution de l'ensemble du voyage à forfait.

Caractère SA dispose également de la protection légale nécessaire pour vous rembourser et, si le transport est inclus dans le voyage à forfait, vous rapatrier en cas d'insolvabilité.

Droits fondamentaux en vertu de la directive (UE) 2015/2302

- Avant de conclure le contrat de vacances à forfait, le voyageur recevra toutes les informations essentielles concernant le voyage à forfait.
- La responsabilité de la bonne exécution de tous les services de voyage inclus dans le contrat incombe toujours à au moins un professionnel.
- Le voyageur recevra un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact par lequel il peut contacter l'organisateur ou l'agent de voyage.
- Le voyageur peut céder le voyage à forfait à une autre personne, moyennant un délai raisonnable et, le cas échéant, le paiement de frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait ne peut être augmenté qu'en cas de hausse de certains coûts (par exemple le prix du carburant), si cela est expressément indiqué dans le contrat et, en tout état de cause, au plus tard 20 jours avant le début du voyage à forfait. Si l'augmentation de prix dépasse 8 % du prix du voyage à 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 du prix si les coûts concernés diminuent.
- Si l'un des éléments essentiels du voyage à forfait, autre que le prix, est modifié de manière substantielle, le voyageur peut résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et reçoit un remboursement intégral. Si le professionnel responsable du voyage à forfait l'annule avant le début du voyage à forfait, le voyageur a droit au remboursement et, le cas échéant, à une indemnité.
- Le voyageur peut annuler le contrat dans des circonstances exceptionnelles sans payer de frais d'annulation avant le début du voyage à forfait, par exemple lorsqu'il y a de graves problèmes de sécurité à la destination qui sont susceptibles d'affecter son voyage à forfait.
- En outre, le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage à forfait moyennant le paiement d'une indemnité de résiliation appropriée et justifiée.
- Si, après le début du voyage à forfait, des éléments importants du voyage à forfait ne peuvent être fournis comme convenu, un autre forfait approprié doit être proposé au voyageur, sans frais supplémentaires. Si les services ne sont pas exécutés comme convenu, que cela a un impact significatif sur l'exécution du voyage à forfait et que l'organisateur n'a pas remédié au problème, le voyageur peut résilier le contrat de voyage à forfait sans payer de frais de résiliation.
- En cas de services de voyage non exécutés ou mal exécutés, le voyageur a également droit à une réduction de prix et/ou à une indemnisation.
- L'organisateur est tenu de fournir une assistance aux voyageurs en difficulté.
- Si l'organisateur ou le revendeur devient insolvable, les montants payés seront remboursés. En cas d'insolvabilité de l'organisateur ou, le cas échéant, du revendeur, les montants payés seront remboursés,

CARACTERE



Korte Keppestraat 19, 9320 Alost

le revendeur intervient après le début du voyage à forfait et que le transport est inclus dans le voyage ou le séjour, le rapatriement du voyageur sera assuré. Caractère SA a obtenu une protection contre l'insolvabilité auprès du Fonds de garantie des voyages. Si les services ne sont pas fournis en raison de l'insolvabilité de Caractère SA, les voyageurs peuvent contacter cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (Travel Guarantee Fund, Boulevard de la Metrologie 8, B-1130 Bruxelles, info@gfg.be, +32 (0)2/240.68.00).

[La loi du 21 novembre 2017 relative à la vente de voyages à forfait, d'arrangements de voyage liés et de services de voyage.](#)