

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION SÉJOURS À L'ÉTRANGER

Les présentes conditions Générales d'inscription s'appliquent pour tous les programmes sportifs et les croisières pour enfants (colonies de vacances), adultes et familles se déroulant à l'étranger. (Hors France métropolitaine et Antilles).

1 / INSCRIPTION - PAIEMENT

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, les personnes inscrites à un programme sportif ne bénéficient pas du délai de rétractation de quatorze jours. Pour les inscriptions intervenant moins de trente et un (31) jours avant la date du départ, la totalité du prix du programme sportif est due à l'UCPA. Pour les inscriptions à plus de trente et un (31) jours avant la date du départ, un acompte de 30 % du prix du programme sportif est impérativement demandé. La totalité du prix du programme sportif devra être payée au plus tard trente et un (31) jours avant le départ. Aucune inscription ne sera enregistrée par l'UCPA sans le paiement de l'acompte correspondant. L'UCPA se réserve le droit de refuser la présence du stagiaire sur le programme sportif choisi si la totalité du prix du programme sportif n'est pas payée avant la date du départ et conservera les sommes versées au titre des pénalités d'annulation. Les règlements par chèque vacances (ANCV) ne seront acceptés que pour les séjours dans l'Union Européenne. Tous les règlements par chèque vacances (ANCV) doivent être envoyés en lettre suivie ou en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

**UCPA Paiement - TSA 31213
92894 Nanterre CEDEX**

2 / PRIX

Le prix de nos programmes sportifs comprend les activités sportives encadrées, les visites, les prestations prévues au programme, le matériel sportif, l'encadrement, l'hébergement, la restauration, les frais de dossier de 10 euros et les animations ainsi qu'une assurance en responsabilité civile incluse. Il peut aussi comprendre le transport. Les prix sont applicables dès parution du catalogue en ligne en cours sur le site internet ucpa.com. Ils n'ont pas de valeur contractuelle et vous sont confirmés lors de votre inscription. Ils sont susceptibles de modifications éventuelles qui s'appliquent à toutes les personnes déjà inscrites ou désirant s'inscrire. Les promotions et réductions ne sont ni cumulatives, ni rétroactives.

Attention

Une modification significative de l'une des données ci-dessous sera répercutée dans nos prix :

- coût du transport lié notamment au coût du carburant ;
- redevances et taxes diverses pour les ports et aéroports (taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement, taxes de sécurité et taxes d'aéroport) ;
- taux de change appliqué au transport ou au séjour ;
- variation du taux de change du dollar.

Les prix de nos programmes sportifs ont été calculés sur la base de 1 USD = 0,84 € (au 19/06/2021)

3 / MODIFICATION

A) De votre fait - Avant le départ

- Demande de modification hors activité sportive :

Vous pouvez demander une modification relative aux programmes sportifs (hors transport) au plus tard trente et un (31) jours avant la date du départ, moyennant des frais de modification (50 €).

Soit par lettre recommandée à l'UCPA :

**UCPA - Pôle Relation Client
Annulation / Modification
21-37 rue de Stalingrad
CS 30517 - 94741 ARCUEIL CEDEX**

Soit par courriel à l'adresse suivante :

serviceclient@ucpa.asso.fr

Toute demande de modification envoyée à moins de trente et un (31) jours avant la date de départ, est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation prévus au chapitre "4 - Annulation".

Le renoncement à l'une des prestations incluses dans le programme sportif ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Tout titre de transport émis ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir de la part de l'UCPA en cas de non-utilisation. Toute modification du nom d'un participant ou impactant le transport est considérée comme une annulation et entraîne l'application des frais d'annulation prévus.

- Demande de modification de l'activité sportive :

Jusqu'à la veille du départ et dans la limite des disponibilités, vous pouvez faire une demande de modification ayant uniquement pour objet l'activité sportive (hors modification impactant le lieu d'hébergement, les dates du séjour ou le transport) moyennant des frais (50 €). Il vous sera demandé en sus de régler toute différence de prix sur le nouveau programme sportif et/ou pouvant impacter le prix de l'offre Assur'vacances.

Attention : si le nouveau programme sportif est moins cher que celui choisi initialement, l'UCPA ne procédera à aucun remboursement.

B) Du fait de l'UCPA - Avant le départ

L'UCPA peut être contrainte de devoir modifier un élément essentiel du programme sportif en raison de circonstances qui ne lui seraient pas imputables, des motifs inspirés par l'intérêt général, ou la sécurité des participants. L'UCPA informera les participants de ces modifications, lesquelles pourront comporter une proposition d'éléments de substitution. Si vous n'acceptez pas les éléments de substitution proposés, vous restez libre de demander l'annulation de votre inscription avec le remboursement des sommes déjà versées.

C) Du fait de l'UCPA - Après le départ

Durant le séjour, le programme peut subir des modifications ou des aménagements, en fonction des impératifs de sécurité ou des conditions climatiques du moment. Dans ce cas, seuls les responsables de l'encadrement UCPA sont habilités à prendre la ou les décisions nécessaires. Ces modifications ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

4 / ANNULATION

En cas d'annulation par le Client ou par l'UCPA d'un programme sportif réglé en chèque-vacances (ANCV), aucun remboursement ne pourra être effectué, le montant perçu sera proposé sous la forme d'un avoir sur un prochain programme sportif.

A) De votre fait

Toute notification d'annulation doit être faite,

Soit par lettre recommandée à l'UCPA :

**UCPA - Pôle Relation Client
Annulation / Modification
21-37 rue de Stalingrad
CS 30517 - 94741 ARCUEIL CEDEX**

le cachet de la poste faisant foi.

Soit par courriel à l'adresse suivante :

serviceclient@ucpa.asso.fr

FRAIS D'ANNULATION POUR LES PROGRAMMES EN AVION OU SANS TRANSPORT

| Pénalités calculées sur le prix net du dossier hors assurance. | | | | |
|--|-------------------|-------------------|------------------|--|
| Période avant le début du programme. | | | | |
| Pénalités calculées sur le prix net du dossier hors assurance. | | | | |
| + de 31 j. | entre 31 et 22 j. | entre 21 et 15 j. | entre 14 et 8 j. | entre 7 j. et le jour de départ, ou en cas d'absence au départ sans annulation préalable |
| 10 % | 25 % | 50 % | 75 % | 90 % |

Si vous avez souscrit un pack assurance son montant ne pourra pas vous être remboursé.

B) Du fait de l'UCPA

L'UCPA peut être exceptionnellement contrainte d'annuler votre programme sportif :

1. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et dans ce cas, l'UCPA vous en informera au plus tard 21 jours avant le départ ;
2. En cas de force majeure ;
3. Si les conditions de sécurité, sanitaires et climatiques l'exigent ;
4. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ;

Dans les cas 3 et 4, les frais de dossiers de 10 euros ne seront pas remboursés

L'UCPA vous proposera dans la mesure du possible un programme sportif équivalent à un coût comparable que vous serez libre d'accepter. Vous serez informé de l'annulation et de la proposition d'un nouveau programme sportif par l'UCPA dans les meilleurs délais. Tout coût supplémentaire restera à votre charge. En cas de refus de ce nouveau programme sportif l'UCPA remboursera les sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

5 / DOCUMENTS

(Passeport, Visas, Vaccination, etc.)

Pour chaque destination, une liste des documents nécessaires est communiquée. Il appartient à chaque participant de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au programme sportif choisi (en particulier pour les personnes ne ressortissant pas de l'Union Européenne).

Les démarches et les frais d'obtention de ces documents sont à votre charge. De plus, en cas de non-conformité, les conséquences qui en résulteraient (refoulement à la frontière pour absence de visa ou d'un autre document obligatoire) ainsi que tous les frais encourus resteront à la charge du participant.

Pour les mineurs : les enfants mineurs se rendant à

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION SÉJOURS À L'ÉTRANGER

L'étranger, doivent être munis d'un passeport valide jusqu'à 6 mois après le séjour ou, dans les pays n'exigeant pas ce document, de leur propre carte d'identité nationale en cours de validité. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité autorisant la sortie du territoire national français. Ils doivent, par ailleurs, être en possession d'une autorisation de sortie de territoire signée par le titulaire de l'autorité parentale.

A) Dossiers et certificats médicaux

La participation à un programme UCPA nécessite pour des raisons de sécurité de demander pour chaque enfant mineur les documents suivants :

- une photo d'identité ;
- la fiche sanitaire dûment remplie ;
- un dossier médical complet et précis ;
- une autorisation parentale de pratique des soins médicaux ou chirurgicaux.

Les enfants mineurs devront obligatoirement être munis de ces documents pour pouvoir participer au séjour. L'UCPA se réserve le droit de ne pas accepter d'enfants mineurs sur le site en cas d'absence de ces documents. Vous trouverez les différents formulaires dans la documentation remise au moment de l'inscription et téléchargeable sur ucpa.com. L'ensemble de ces documents est à remettre le jour du départ à l'équipe encadrante.

B) Avance des frais médicaux et frais de recherche et de secours

Les frais médicaux engagés en cas de maladie ou accident et les frais d'ambulance sont parfois avancés par l'UCPA. En inscrivant un enfant mineur à l'UCPA, les parents ou tuteurs acceptent par avance de rembourser l'intégralité de ces sommes avancées. Merci de bien vouloir prendre connaissance des conditions d'assurance figurant ci-après dans le chapitre Conditions Générales d'Assurances.

6 / TRANSPORT

Transport aérien

Suivant l'horaire de vol et la compagnie aérienne, le jour d'arrivée en France pourra être le jour de départ local, auquel cas il est convenu que le programme sportif aura été respecté. Sur certaines destinations, les vols peuvent être des vols de nuit. De plus, un transporteur peut être amené à modifier les conditions d'un départ ou d'un retour pour des raisons de sécurité des passagers, notamment en période de gros trafic, ou en raison de grèves soit de son personnel soit du personnel des aéroports, ou en raison des conditions atmosphériques. L'UCPA ne prendra pas en charge les frais pouvant résulter de ces nouvelles conditions ni être tenue responsable d'une arrivée tardive.

Vol "en demande" (Adultes uniquement)

Lorsque l'UCPA ne dispose plus de place d'avion au moment de votre inscription, elle peut vous proposer de faire une demande particulière auprès de la compagnie aérienne. Si vous acceptez cette proposition, et que l'UCPA obtient une place au tarif annoncé dans les 72 heures suivant votre demande, votre réservation est confirmée et soumise aux présentes conditions générales d'inscription (l'UCPA doit acheter votre billet d'avion auprès de la compagnie aérienne pour répondre à votre demande). Cependant, si après la recherche, l'UCPA ne peut vous proposer le tarif annoncé, vous êtes libre d'annuler sans frais. Si après recherche, l'UCPA ne peut pas vous proposer de transport, votre séjour sera considéré comme non valide. Vous en serez informé par nos services à l'issue d'un délai de 72 heures après votre demande ;

Attention

La durée du programme sportif est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport et la durée du programme sportif sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ainsi que la première et/ou la dernière journée soit(en)t intégralement consacrée(s) au transport. L'UCPA peut être amenée à modifier les conditions du transport pour des raisons indépendantes de son fait. Aucune modification des conditions de transport ne pourra entraîner une quelconque indemnisation de la part de l'UCPA à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse où ces nouvelles conditions entraînent une modification du programme sportif prévu. Les frais éventuels de toute nature resteront à votre charge. L'UCPA ne saurait voir sa responsabilité substituée à celle des transporteurs. Si vous voyagez par vos propres moyens, une arrivée tardive ou un départ prématuré ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou avoir de la part de l'UCPA.

D'autre part, la responsabilité de l'UCPA ne peut être retenue en cas de vol ou de détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion du transport. Il vous est conseillé de ne pas laisser dans vos bagages confiés aux transporteurs d'objets de valeur, espèces, bijoux, appareils photographiques, clefs ou papiers d'identité. De plus, la responsabilité de l'UCPA ne peut être recherchée en cas de vol ou de détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion d'un programme sportif itinérant. En cas de non-embarquement le jour du départ, votre vol retour est automatiquement annulé. L'achat d'un nouveau titre de transport (aller et retour) restera à votre charge. Si vous n'avez pas utilisé votre titre de transport aérien pour quelque raison que ce soit (annulation, vol raté...), vous pouvez demander le remboursement des taxes et redevances individualisées liées à l'embarquement effectif, sur simple demande.

Soit par courrier postal à :

UCPA - Pôle Relation Client
21-37 rue de Stalingrad
CS 30517 - 94741 ARCUEIL CEDEX

(pour toute demande par courrier postal 20 € de frais liés au traitement du dossier seront retenus),

Soit par courriel à :

serviceclient@ucpa.asso.fr

7 / RÈGLES DE FONCTIONNEMENT ET DE PRUDENCE

Il est rappelé que les chiens ne sont pas admis sur nos programmes sportifs. Une extrême prudence est recommandée au cours du programme sportif afin d'éviter tout incident risquant de perturber le déroulement normal du programme sportif non seulement pour vous-même mais aussi pour l'ensemble du groupe. Chaque participant doit se conformer aux règles propres au bon déroulé du séjour. L'UCPA se réserve le droit d'exclure à tout moment une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité ou le bien-être des autres participants. Aucune indemnité ne sera due à ce titre. L'UCPA rappelle que l'introduction d'alcool est interdite dans un centre. Une caution garantissant le bon usage des locaux et du matériel sportif mis à votre disposition peut vous être demandée à votre arrivée. Cette caution ne prend pas en charge les éventuels frais supplémentaires de réparation ou de remplacement du matériel. Le montant de cette caution peut varier suivant le programme sportif choisi et/ou le matériel sportif.

Pour les mineurs

(dans le cadre des colonies de vacances) :

Toute participation d'un enfant mineur aux activités de l'UCPA suppose un accord entre trois parties : le ou les parents responsables (ou les tuteurs légaux de l'enfant), l'enfant mineur participant aux activités, et l'UCPA.

La vie en collectivité impose un certain nombre de règles qui sont données en début de séjour, concernant notamment le respect des autres personnes présentes sur le centre sportif, de leur image et de leur vie privée. Les participants s'obligent à respecter ces règles de vie et à s'abstenir de tout comportement susceptible de perturber le déroulement normal des activités et du séjour, non seulement pour le participant lui-même, mais aussi pour l'ensemble du groupe.

En conséquence, chaque participant doit se conformer aux règles propres au programme choisi. Le régime des sorties est contrôlé et les enfants mineurs s'engagent à respecter les horaires et les règles convenus avec les équipes d'encadrement. L'UCPA ne tolère aucune forme de violence et veille au respect de la santé publique des mineurs accueillis, par une prévention des risques, et une médiation systématique en cas d'incident ou de comportement de nature à porter atteinte au bon déroulement du séjour, à la salubrité, à la sérénité et à la sécurité des participants. En particulier et conformément aux dispositions du Code de la santé, la vente, la détention ou la consommation de substances ou plantes vénéneuses classées comme stupéfiants est interdite. Concernant la consommation d'alcool, l'UCPA applique la réglementation en vigueur. L'introduction d'alcool sur le site est formellement interdite. Ce positionnement éducatif peut amener l'équipe d'encadrement à vérifier ou faire vérifier les affaires personnelles des mineurs, à confisquer du matériel ou à procéder à l'effacement d'enregistrements audio ou vidéo ou photographique de nature à porter atteinte à l'image ou à la vie privée des autres participants. Le non-respect du règlement interne UCPA et du règlement propre à chaque site et chaque activité pourra entraîner le renvoi de l'enfant mineur, sur décision unilatérale de l'équipe de direction du site, ceci afin de préserver la sérénité et la sécurité des enfants et adolescents. Les représentants légaux de l'enfant s'engagent en conséquence à être en mesure de l'accueillir sans délai, suite à un éventuel renvoi, à défaut de quoi l'enfant pourra être remis aux services de l'État compétents. Dans le cas où le renvoi est décidé, aucun remboursement ou avoir ne sera accordé, et les frais de retour et d'accompagnement seront en outre facturés au représentant légal (ou à l'organisme ayant inscrit le mineur). L'UCPA conservera l'intégralité des sommes déjà versées, le solde devant être réglé dans les meilleurs délais. L'UCPA décline toute responsabilité liée aux actes de vandalisme, destruction volontaire, de violences ou vol commis par un enfant mineur pendant la durée de son séjour à l'UCPA, y compris pendant le transport, lesquels actes volontaires sont de nature à exposer la responsabilité pleine et entière des représentants légaux du mineur. D'une manière générale, l'UCPA déconseille vivement d'apporter des objets de valeur sur les centres ou de les laisser dans les chambres ou les tentes. L'UCPA se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou dommage d'objets qui ne lui auraient pas été confiés. Il est donc recommandé de confier ces objets à l'encadrement qui les restituera lors du départ.

L'UCPA attire l'attention sur le fait qu'en cas d'infraction des Lois du pays où se trouvent les mineurs s'appliqueront.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION SÉJOURS À L'ÉTRANGER

8 / NIVEAUX TECHNIQUES ET PRATIQUES

Les programmes sportifs sont classés selon des critères d'intensité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence habituelles et propres à la pratique d'activités physiques. Nous vous invitons vivement à consulter les tableaux de niveaux techniques et pratiques de chaque activité et à prendre connaissance des documents éventuellement obligatoires pour certaines activités (certificat médical, brevet, licence, assurance etc.).

9 / MATÉRIEL

Les matériels fournis varient d'un programme sportif à l'autre. Pour certains programmes sportifs seul le matériel collectif ou "lourd" est prévu (vélo tout-terrain, planches à voile, catamaran, cordes, tentes, etc.) vous devez donc vérifier dans les informations pratiques reçues lors de votre inscription quel type de matériel individuel emporter (chaussures, sac à dos, duvet, etc.).

Important

Tout matériel sportif vous appartenant reste sous votre responsabilité. Une caution ou une assurance garantissant le bon usage du matériel sportif mis à votre disposition peut vous être demandée à votre arrivée. Le montant de cette caution/assurance peut varier suivant le programme sportif choisi et/ou le matériel sportif. Le matériel confié par l'UCPA est sous votre responsabilité. En cas de détérioration de celui-ci, vous serez redevable du montant de la réparation ou de son remplacement.

10 / PARTENAIRES TECHNIQUES

Pour certains programmes sportifs (sur sites ou en itinérances), l'UCPA peut faire appel à des partenaires techniques locaux.

Ceux-ci sont soigneusement sélectionnés pour leur bonne connaissance de l'environnement de pratique. Ils travaillent dans le respect de notre cahier des charges garantissant la sécurité et la qualité UCPA.

11 / ASSURANCES

L'UCPA a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour le compte de ses clients auprès de la Compagnie MAIF par l'intermédiaire du Cabinet Assurirco. Les garanties au titre de l'annulation, de l'assistance, de l'interruption anticipée du programme sportif, des accidents corporels ainsi qu'en cas de décès, n'étant pas incluses dans le coût du programme sportif, l'UCPA vous conseille vivement la souscription du contrat Multirisque Assur'Vacances, auprès de notre partenaire MUTUAIDE Assistance. Vous trouverez le détail de ces garanties sur :

<https://www.ucpa.com/assurances>

Si vous avez souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, assistance – rapatriement, etc.) et que vous souhaitez en bénéficier, il vous appartient de réaliser les démarches auprès de votre assureur, y compris si vous avez souscrit une assurance via MUTUAIDE Assistance.

12 / RÉCLAMATION

Toutes les réclamations doivent être adressées, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnées des justificatifs, en nous précisant le n° de votre dossier :

A l'adresse suivante :

Pour les adultes :
reclamationvoyage@ucpa.asso.fr

Pour les mineurs :
reclamation@ucpa.asso.fr

Toute réclamation après départ, doit être adressée dans le délai impératif de quinze jours après la date de retour.

Passé ce délai, aucun courrier ne pourra être pris en considération. Vous êtes également tenus de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce.

En cas de désaccord sur la réponse apportée, vous pourrez vous adresser à un médiateur selon des modalités qui vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

13 / PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la législation européenne en vigueur et en particulier dans le cadre du règlement général de la protection des données (Règlement UE 2016/679 du 26 avril 2016), les informations qui vous sont demandées sont nécessaires pour que votre inscription puisse être traitée par nos services. Vos réponses sont obligatoires, le défaut de réponse rendant impossible votre inscription. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité des informations vous concernant, qui peut s'exercer à tout moment auprès de dpo@ucpa.asso.fr.

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité.

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'UCPA sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'UCPA 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

Droits essentiels au titre de 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 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.

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. L'UCPA a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT, 8 rue César Franck 75015 Paris. Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'UNAT, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'UCPA.

Directive (UE) 2015 / 2302 transposée en droit national : https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgrf21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT00000607407_3&catEgorieLien=id&dateTexte=20180701