

## Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

**Meltour**  
LES VOYAGES SUR MESURE

103 avenue du Bac  
94210 La Varenne Saint Hilaire  
Tél : (33) 01 48 89 85 85  
Fax : (33) 01 48 89 41 59  
[meltour@meltour.com](mailto:meltour@meltour.com)  
[www.meltour.com](http://www.meltour.com)

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. La société MELTOUR et, le cas échéant, le détaillant, seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, la société MELTOUR et, le cas échéant le détaillant, disposent 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. MELTOUR a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : Garantie Financière APST, 15, avenue Carnot F-75017 Paris, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), tél : 01 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MELTOUR.

Consulter la [directive \(UE\) 2015/2302 transposée en droit national](#).

Informations contractuelles complémentaires fournies par MELTOUR :

- **« Le voyageur est tenu de communiquer dans les meilleurs délais à MELTOUR, par tous moyens à sa convenance, toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour. »** conformément au paragraphe II de l'article L 211-16 du Code du Tourisme.
- En cas de difficulté, le voyageur peut contacter le représentant local de MELTOUR par le biais des coordonnées indiquées dans la rubrique Voyage.
- Conformément à l'article L 211-11 du Code du Tourisme, la cession est possible tant que le contrat n'a pas produit effet, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous et jusqu'à 7 jours du départ. La cession doit être notifiée par le cédant par tout moyen permettant d'en accuser réception.
- Toute réclamation doit être adressée à MELTOUR par email à [meltour@meltour.com](mailto:meltour@meltour.com) ou sur le site [www.meltour.com](http://www.meltour.com). **A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Voyageur peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage** sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)