

**Voyage : Jardins de Catalogne**

Dates : du 11 au 13 mai 2020- 3 jours / 2 nuits

**VOYAGEURS :** (\*) Les noms et prénoms doivent correspondre exactement à ceux figurant sur les pièces d'identité utilisées au cours du voyage.

**Vos coordonnées :**

M – Mme – Mlle : .....

Prénom : .....

Date de naissance : ..... Nationalité : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Localité : .....

Tél. domicile : ..... Tél. portable : .....

E-mail .....

Personne à contacter en cas d'urgence (nom + N° de téléphone).....  
.....

**Personne vous accompagnant :**

M – Mme – Mlle : .....

Prénom : .....

Date de naissance : ..... Nationalité : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Localité : .....

Tél. domicile : ..... Tél. portable : .....

E-mail .....

Voyage en chambre :      Double     Twin « 2 lits »     Partagera votre chambre : OUI / NON  
   Individuelle (nombre limité)

**INFORMATIONS SUR VOTRE VOYAGE**

**Le prix comprend :**

- les **transferts en autocar privé** selon le programme ;
- l'**hébergement en chambre double**, petit déjeuners inclus, dans les hôtels suivants ou similaires, classification en normes locales :

hôtel **La Terrassa 3\*** à **Platja D'aro**

Hôtel **Denit 3\*** à **Barcelone**

*Si les hôtels mentionnés devaient être modifiés, il seraient remplacés par des établissements de catégorie similaire. Toutefois les services proposés peuvent varier.*

- la **pension complète** selon le programme, incluant 1 verre de vin et 1 café ou thé à chaque repas ;
- apéritif de bienvenue le 1<sup>er</sup> jour
- l'**accompagnement** par votre conférencière Mme Allely assisté de guides locaux ponctuels obligatoires sur certains sites ;
- les **visites et excursions** mentionnées au programme ;
- les **oreillettes** ;
- l'**assurance assistance et rapatriement**.

**Le prix ne comprend pas :**

- **Les vols internationaux**
- les **boissons** autres que celles mentionnées dans « le prix comprend » ;
- les **pourboires** aux guides et aux chauffeurs ;
- le **port des bagages** ;
- les dépenses personnelles ;
- les **assurances complémentaires bagages, annulation et interruption de séjour**. Elles sont facultatives et correspondent à **3,95% du montant du voyage**. Vous pouvez y souscrire au moment de l'inscription..

Nombre de participants	Base 30 participants
Prix par personne en chambre double ou twin (2 lits)	850,00 €
Supplément en chambre individuelle	180, 00 €

Le prix de ce voyage est calculé sur la base de 30 participants minimum.

Assurances (merci de cocher la case correspondant à votre choix)

- Je souhaite souscrire l'Assurance Multirisque annulation, bagages et interruption de voyage - Tarif : 3,95 % du prix total du voyage – contrat n°3673
- Je souhaite souscrire l'Assurance Multirisque complémentaire à la carte bancaire comportant une garantie annulation (cette assurance peut-être souscrite uniquement si le compte de la carte bancaire est domicilié en France) - Tarif : 2 % du prix total du voyage – contrat n°3674
- Je ne souscris aucune Assurance Multirisque.

L'assurance Multirisque doit être souscrite le jour de l'inscription. Vous disposez toutefois d'un délai de réflexion et de rétractation de 14 jours.

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

Remarques essentielles ou demandes spécifiques (par exemple régime alimentaire merci de le spécifier) :

.....  
.....

Règlement

Je vous confirme mon inscription ainsi que celle des personnes mentionnées sur ce bulletin et verse un **acompte de 350 € par personne**, ainsi que le solde 30 jours avant le départ.

Je joins un chèque de **350 € par personne** à l'ordre d'Intermèdes, et vous enverrai le solde sur facture, qui me sera adressée 30 jours avant le départ.

Je vous communique mon e-mail pour recevoir un lien de paiement sécurisé sur Internet :

\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

Je vous communique mon numéro de carte bancaire par téléphone\*, et vous autorise à prélever le solde du voyage sur cette même carte. Le numéro de la carte bancaire sera conservé de manière cryptée et sécurisée sur le site de la banque.

Je vous communique mon numéro de carte bancaire par téléphone\*, afin d'effectuer le règlement de l'acompte à distance. Nous ne conserverons pas votre numéro de carte de paiement.

**\*Dans le cas d'un règlement par téléphone, à réception de votre bulletin d'inscription, nous prendrons contact avec vous.**

**Formalités** : Pour les ressortissants français une carte d'identité (ou passeport) en cours de validité est nécessaire. Si votre carte d'identité a été délivrée entre janvier 2004 et décembre 2013, sa durée de validité, pour les autorités françaises, a été prolongée automatiquement de 5 ans, mais la date de validité inscrite sur le titre ne sera pas modifiée. Toutefois, les autorités de certains pays ne reconnaissent pas cette extension de validité. De ce fait, si la date mentionnée sur votre carte d'identité est expirée, nous vous recommandons de voyager avec un passeport en cours de validité.

*Pour les autres nationalités et les personnes mineures, se renseigner auprès des autorités compétentes ou nous consulter.*

Conditions d'annulation: mentionnées dans les conditions particulières de vente en annexe du présent bulletin. Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois vous pouvez résoudre le contrat à tout moment selon le barème d'annulation mentionné dans les conditions de vente. Vous avez également la possibilité de céder votre contrat selon l'article L.211-11 du Code du Tourisme et les modalités précisées dans les conditions particulières de vente.

Bulletin d'inscription à retourner **avant le 08/11/2019, accompagné de votre règlement et de la photocopie de votre pièce d'identité, à Intermèdes** - service Groupes Sur-mesure - 60 rue La Boétie 75008 Paris, à l'attention de Sofia Aparicio ou par e-mail à l'adresse suivante : **documents.smg@intermedes.com**

Je soussigné(e) (nom, prénom) ..... agissant tant pour moi-même que pour le compte des autres personnes mentionnées ci-dessus, certifie avoir pris connaissance des conditions particulières de vente du voyage figurant en annexe, avoir été informé(e) des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique conseils aux voyageurs du site **www.diplomatie.gouv.fr** (plus spécifiquement concernant les sous rubriques «risque pays» et «santé»), de la nécessité de les consulter régulièrement jusqu'au départ, avoir pris connaissance du programme détaillé joint, et vous autorise à conserver les informations concernant les pièces d'identité pour un voyage ultérieur.

Date :

Signature :

**Nous vous recommandons de garder 1 exemplaire de ce bulletin.**

Si vous réglez par chèque, en espèces, par virement bancaire, ou si votre carte de paiement ne comporte pas de garantie annulation, nous vous recommandons de souscrire l'assurance multirisque.

Responsabilité civile professionnelle : MMA contrat n°144 397 719 - IM 075100239. Garantie financière ATRADIUS, conformément à la loi 92-6454 du 13/07/1992.

Conformément à la réglementation des compagnies aériennes en matière de sécurité, **il est impératif que le nom et le prénom figurant sur le bulletin d'inscription soient identiques à ceux mentionnés sur votre pièce d'identité** (passeport ou carte d'identité selon la destination). Seul le premier prénom est pris en compte. Les billets d'avions sont émis en fonction des informations que vous nous donnez à l'inscription. En cas d'erreur, la compagnie aérienne se réserve le droit de nous facturer une pénalité dont le montant serait alors répercuté sur votre facture (minimum 100 €, le maximum étant le montant total du billet d'avion). Intermèdes ne pourrait être tenu pour responsable en cas de refus d'embarquement par la compagnie aérienne, aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être envisagé.

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

### Conditions générales de vente

Conformément aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Vente et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 du Code du Tourisme.

### CONDITIONS PARTICULIERES

#### Inscription et paiement

Toute inscription doit être confirmée par l'envoi du bulletin d'inscription. Elle doit être accompagnée d'un acompte selon les modalités mentionnées sur le bulletin d'inscription. Pour certains voyages soumis à des conditions particulières d'annulation, un deuxième acompte, dont le montant est mentionné dans le programme détaillé, vous sera demandé. Le solde du voyage devra nous parvenir au moins 30 jours avant le départ (60 jours pour les croisières et certains voyages spécifiques). Si votre solde ne nous est pas parvenu dans les délais requis, votre inscription pourrait être annulée et soumise aux conditions d'annulations. En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ (60 jours pour les croisières), le prix total du voyage devra être réglé à l'inscription.

**Toute annulation** de votre part devra nous être notifiée dans les plus brefs délais par téléphone et confirmée par courrier, télécopie ou e-mail. Les versements effectués seront remboursés selon les conditions mentionnées ci-dessous (sauf conditions particulières mentionnées dans le programme détaillé).

#### Frais d'annulation :

- au-delà de 45 jours avant le départ : 100 € de frais par personne
- entre 45 et 31 jours : 10 % du prix du voyage
- entre 30 et 21 jours : 35 % du prix du voyage
- entre 20 et 08 jours : 55 % du prix du voyage
- entre 7 et 0 jours : 80 % du prix du voyage

Si vous avez réservé un pré/post-acheminement sur Paris, toute modification ou annulation de votre fait à plus de 30 jours du départ, et à compter de la confirmation de l'inscription, entraîne des frais d'annulation. Cette information sera mentionnée sur votre facture. Dans certains cas les billets ne sont pas remboursables. Cette information sera également mentionnée sur votre facture. Pour les réservations effectuées par vos soins auprès des hôtels situés à proximité des aéroports, toute annulation doit également être faite par vous. Les hôtels appliquent leurs propres conditions d'annulation.

Aucun remboursement n'est effectué dans les cas suivants :

Interruption de voyage, sauf si cette interruption intervient du fait des organisateurs.

Non-présentation aux heures et lieux de convocation mentionnés dans le carnet de voyage.

Absence de documents de voyages (passeports, visas, certificats de vaccination, etc.)

Certaines prestations spécifiques ne sont pas remboursées : ex. : billets d'avion hors réservation groupe, départ direct de province, billets de spectacles ou droits d'entrée pour des expositions, frais de visa et d'assurances, sauf si l'annulation est du fait de l'organisateur.

#### Cession de contrat

Si vous ne pouvez partir, vous pouvez vous faire remplacer par une personne de votre choix, sous réserve qu'elle remplisse les mêmes conditions pour effectuer le voyage. Vous devez nous avertir au plus tard 7 jours (15 jours pour les croisières) avant le début du voyage et nous confirmer ce changement par mail ou lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant précisément le nom, prénom et adresse du participant. Cette cession entraîne des frais de 100€ par personne augmentés des frais d'annulation des billets d'avion éventuellement déjà émis (jusqu'à 100% du billet) et des frais de visas. La cession du contrat demeure par ailleurs soumise aux disponibilités aériennes permettant de réaliser le voyage au nom du nouveau participant et le cas échéant du délai d'obtention du visa.

#### Assurances

Pour votre confort et votre sécurité, l'assurance assistance/rapatriement est incluse dans le prix de voyage si vous résidez en Europe ou dans les COM, DROM et POM. Pour plus de couverture, nous vous conseillons de souscrire le jour de votre inscription une assurance multirisque annulation / bagages / interruption de voyage. Une notice détaillant ces garanties est disponible sur notre site [www.intermedes.com](http://www.intermedes.com) ou peut vous être envoyée sur simple demande.

#### Sécurité du voyageur

Pour des raisons de sécurité ou sur les recommandations du Ministère des Affaires étrangères, nous pouvons être amenés à modifier un programme ou annuler un départ. En cas de modification de programme, nous rembourserions l'éventuelle différence entre les prestations d'origine et celles de remplacement. En cas d'annulation du départ par l'organisateur, l'intégralité des sommes versées sera remboursée, à l'exclusion de tous dommages et intérêts.

Tous les passagers doivent s'assurer qu'ils sont médicalement, physiquement et/ou psychiquement aptes à voyager. Intermèdes se réserve le droit de ne pas accepter un participant ne présentant pas les aptitudes, ou l'autonomie nécessaires à un voyage en groupe, ou les capacités physiques pour effectuer les visites nécessitant des déplacements à pied. De même Intermèdes peut refuser qu'un participant poursuive le voyage si son comportement mettrait en danger sa propre sécurité, celle du groupe ou son bien-être.

#### Personnes à mobilité réduite

D'une manière générale les voyages proposés en groupes ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Veuillez vous renseigner auprès de l'organisateur ou de notre Service Groupes sur l'adaptabilité du voyage à votre situation personnelle.

#### Modification éventuelle des programmes

En dehors des circonstances liées à la sécurité des voyageurs, certains cas de force majeure, événements extérieurs ou indépendants de notre volonté, ou contraintes d'ordre technique, tels que : modification des horaires de transport, retard, grèves, surréservation, manifestations culturelles, événements politiques, conditions climatiques, etc., peuvent nous conduire à modifier nos programmes sans que notre responsabilité soit engagée. Les sommes correspondant aux prestations non fournies et non remplacées seraient remboursées à l'exclusion de tous dommages et intérêts.

En cas de modification de l'un des éléments essentiels du voyage, nous prévenons les personnes inscrites dans les meilleurs délais. Nous ne pouvons cependant prévenir l'ensemble des personnes ayant reçu l'information détaillée et ne s'étant pas encore inscrites au moment de la modification. Nous vous invitons à consulter régulièrement notre Service groupes.

#### Responsabilité

Notre société dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Notre responsabilité se limite aux seules prestations incluses dans le forfait. Toute prestation achetée sur place, quelle que soit l'entité ou la personne ayant vendu cette prestation, ne rentre pas dans le cadre du voyage organisé par la société Intermèdes. De ce fait, l'achat de cette prestation n'engage pas la responsabilité de la société Intermèdes en cas de mauvaise exécution ou d'accident.

De même si vous avez réservé un vol ou un pré et post-acheminement par vous-même, tous frais liés à une modification ou un retard de vol ne peuvent engager la responsabilité d'Intermèdes pour une prise en charge de ces frais. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances. Aussi, nous vous conseillons de prendre des billets modifiables et d'éviter les rendez-vous importants le jour précédent ou suivant votre voyage.

#### Transport aérien

Suite à des alliances passées entre certaines compagnies aériennes, il est possible que vos vols s'effectuent sur l'appareil d'une compagnie partenaire (dite alors transporteur de fait). Dans ce cas, l'identité du transporteur de fait vous serait communiquée au plus tard 8 jours avant le départ.

Les horaires des vols mentionnés dans nos programmes détaillés correspondent aux réservations effectuées. La gestion dynamique des réservations par les compagnies aériennes peut nous amener dans certains cas, lorsque nous nous approchons de la date de départ, à modifier nos réservations et à proposer des vols différents, sur la même compagnie ou sur une autre compagnie.

Cette compagnie serait sélectionnée parmi la liste d'en général cinq noms, communiquée dans nos programmes détaillés. Néanmoins cette liste est susceptible d'être modifiée jusqu'au jour de l'embarquement.

Si vous devez prendre certains engagements en fonction de ces conditions de transport (par exemple réserver un pré-acheminement, un billet de train, une nuit d'hôtel à l'aéroport...), nous vous invitons à contacter notre Service Clients pour vérifier que ces conditions n'ont pas dû être modifiées.

#### Conférenciers

Le nom des conférenciers est donné à titre indicatif et n'a aucune valeur contractuelle. Le planning annuel des conférenciers étant sujet à de possibles modifications jusqu'au jour du départ, nous vous invitons à nous contacter pour vérifier les éventuels changements. Nous vous rappelons qu'un changement de conférencier ne peut faire l'objet d'aucune condition particulière d'annulation.

#### Prix

Les prestations incluses et non incluses sont mentionnées dans le programme détaillé de chaque voyage.

Les prix indiqués sont établis en fonction des données économiques (cours des devises, coût du transport et des carburants, des taxes et redevances) en vigueur lors de l'impression de nos programmes et d'un nombre de participants minimum. En cas de nombre insuffisant de participants, Intermèdes proposera à l'ensemble des participants un départ maintenu moyennant un supplément calculé au plus juste.

En cas d'annulation, les délais légaux sont de 21 jours avant le départ pour les voyages dont la durée dépasse six jours, 7 jours avant le départ pour les voyages dont la durée est de deux à six jours, 48 heures pour les voyages ne durant pas plus de deux jours. Nous nous efforcerons de vous informer environ 30 jours avant le départ. Dans ce cas nous vous rembourserons intégralement les sommes que vous auriez versées sans autres indemnités ou nous vous proposerons un report sur un voyage de votre choix.

- **supplément aérien** : les tarifs mentionnés dans les informations détaillées correspondent aux tarifs octroyés par les compagnies aériennes auprès desquelles les sièges ont été réservés. Chez certaines compagnies aériennes, ces tarifs peuvent ne plus être disponibles à la vente au-delà d'un certain délai (de quelques jours à trois mois avant le départ dans certains rares cas). En cas de non disponibilité du tarif aérien prévu, nous nous réservons le droit de répercuter tout ou partie de l'éventuelle hausse de prix aérien, qui serait communiquée au moment de l'inscription et soumise à votre accord.

- **révision de prix** : conformément à la loi, une variation des taux de change, ainsi qu'une augmentation sensible des tarifs aériens et ferroviaires, des taxes aériennes, du coût des carburants pour les transports aériens et maritimes, peuvent nous amener à augmenter le prix de nos voyages. Cette augmentation ne pourrait en aucun cas excéder 8 % du prix du voyage et vous en seriez avisés au minimum vingt jours avant le départ.

Les réajustements de prix pour variations du cours des devises ne s'apprécient que sur la part des prestations facturées en devises. Cette part représente en général 20 % à 60 % du prix du voyage. Le taux de change de référence des voyages susceptibles d'être affectés par une variation des devises est indiqué dans l'information détaillée.

#### Hébergement

Le nom et la classification des hôtels sont indiqués dans les programmes détaillés.

Chambres triples : les chambres triples sont généralement des chambres doubles dans lesquelles on rajoute un lit d'appoint.

Chambres individuelles : elles disposent généralement d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément imposé par l'hôtelier et sont proposées en nombre limité. Elles sont souvent moins spacieuses et peuvent être moins bien situées que les autres chambres. Les DUS sont des chambres double à usage individuel.

#### Formalités

Le voyageur doit être en possession des pièces d'identité (carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité), visas, autorisations et autres documents (notamment sanitaires) exigés par les autorités des différents pays où doit se dérouler le voyage. Les formalités indiquées dans les programmes détaillés concernent les ressortissants français. Pour toute autre nationalité, il appartient au voyageur de se renseigner auprès des autorités consulaires pour effectuer les formalités nécessaires à l'entrée dans le pays.

\* Si votre carte d'identité a été délivrée entre janvier 2004 et décembre 2013, sa durée de validité, pour les autorités françaises, a été prolongée automatiquement de 5 ans, mais la date de validité inscrite sur le titre ne sera pas modifiée. Toutefois, les autorités de certains pays ne reconnaissent pas cette extension de validité. De ce fait, **si la date mentionnée sur votre carte d'identité est expirée, nous vous recommandons de voyager avec un passeport en cours de validité**. En aucun cas, Intermèdes ne peut supporter les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait le voyageur de présenter les documents requis aux autorités compétentes.

#### Convocation aéroport / Bagages

- Convocation aéroport : le carnet de voyage, contenant la convocation est envoyé environ 15 jours avant le départ. Pour les vols long-courriers, vous êtes convoqués généralement 3h avant le décollage, et 2h avant pour les vols moyen-courriers.

- Bagages : pour les voyages en avion, la franchise des bagages est généralement limitée à 20 kg (30 kg en classe affaires) et un seul bagage par personne. Dans certains pays, pour les vols intérieurs la franchise bagage est limitée à 15 kg pour les bagages enregistrés et 7 kg pour les bagages cabine. Tout dommage ou perte de bagage est soumis aux conditions des transporteurs ou de l'assurance complémentaire souscrite pour couvrir ce risque.

Nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages des objets de valeur, clefs, papiers d'identité ou médicaments indispensables à votre santé. Nous ne saurions être responsables en cas de dommages, pertes ou vols d'effets personnels.

#### Réclamations

Après avoir contacté notre Service Sur-Mesure Groupes et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### Informations personnelles

Certaines informations doivent obligatoirement être fournies à Intermèdes lors de votre inscription. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, modifiée le 20 juin 2018, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations vous concernant en nous adressant un simple courrier ou en nous envoyant un mail à [documents.smg@intermedes.com](mailto:documents.smg@intermedes.com)

#### FORMULAIRE D'INFORMATION

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.

L'entreprise Intermèdes sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise Intermèdes 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

- 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

- 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 peuvent 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. Intermèdes a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'Atradius. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Intermedes.