

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



www.sejours-adaptés.com

✧ CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ✧

Les séjours adaptés Supernova s'adressent à des adultes en situation de handicap mental et/ou psychique.

Tous les séjours vendus par SUPERNOVA, entrent dans la catégorie des séjours adaptés, et font l'objet d'une déclaration auprès de la Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) via les DDETS.

Supernova est enregistrée sous l'agrément «Vacances Adaptées Organisées» n° 19-262. Cet agrément est délivré pour 5 ans par la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes.

Les voyages proposés dans le catalogue ou notre site internet ne répondent malheureusement pas aux besoins particuliers :

- Des adultes pour qui l'intervention d'un personnel médical et/ou paramédical spécialisé est nécessaire plus d'une fois par semaine (nos séjours ne SONT PAS MEDICALISES) ;
- Des personnes dangereuses pour elles-mêmes ou pour la collectivité.

Cette spécificité garantit le bien-être des vacanciers et la qualité de nos séjours.

ATTENTION ! En cas de fausse déclaration ou de mauvaise évaluation par l'inscrivant (quel qu'il soit), SUPERNOVA déclinera toute responsabilité et se retournera contre la personne ou l'organisme ayant réalisé l'inscription et renseigné le dossier.

ATTENTION ! L'inscrivant s'engage à ce que le vacancier inscrit soit apte à la vie collective en milieu ordinaire, n'ait fait l'objet d'aucune incarcération ou mesure de justice pour des actes de violences caractérisés.

1. Séjours et voyages : Notre site Internet [sejours-adaptés.com](https://www.sejours-adaptés.com) vous présente les séjours diffusés par Supernova et constitue l'information préalable. Cette information porte sur le contenu des forfaits (destinations, modes d'hébergement, voyages, activités et prestations complémentaires), sur les dates, les prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation et de modification du contrat et sur les formalités de voyage. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix. Notre catalogue propose un pourcentage non exhaustif de l'offre de SUPERNOVA. Ce dernier étant réalisé plusieurs mois avant le déroulement des séjours, les tarifs et descriptifs proposés le sont à titre indicatif. Les descriptifs et les tarifs officiels sont ceux présents sur le site Internet <https://www.sejours-adaptés.com> à l'instant où le client passe sa commande. Le catalogue ne comporte pas de modèle de contrat. Pour inscrire un participant sur un des séjours du catalogue, le client utilisera le module de commande électronique sur le site <https://www.sejours-adaptés.com>. Il devra au préalable avoir contrôlé le descriptif du séjour. Pour aider le client dans cette démarche, SUPERNOVA propose, pour chaque séjour, un service de renseignement clientèle par mail ou téléphone (facturé 7,50 euros) ainsi qu'un moteur de recherche performant interne au site <https://www.sejours-adaptés.com>.

2. Commande d'un séjour :

2.1 Sur le site Internet <https://sejours-adaptés.com> :

Une commande est conditionnée par la signature d'un contrat électronique par un des représentants légaux (tutelle ou parent) et/ou une institution (représentant d'un foyer de vie par exemple) et le versement d'un acompte (hors bons CAF, chèques vacances, participations C.E) minimum de 30% du montant du séjour additionné du montant des garanties optionnelles souscrites, des frais de dossier (20 euros) et des éventuels frais pour toute inscription par téléphone ou mail nécessitant l'assistance de nos services (7,50 euros). Dans le cas d'une commande à moins de deux mois avant la date de départ l'intégralité du forfait sera demandée. Pour toute commande effectuée avec un moyen de paiement autre que la carte bancaire, l'acompte doit être parvenu en nos locaux dans un délai de 15 jours suite à la réservation. Passé ce délai, la place peut être remise en vente sans préavis. Pour toute commande à moins de deux mois du départ, ce délai est porté à 3 jours et à la journée pour toute commande à moins d'une semaine. Si le client accepte la proposition en cliquant sur «valider la commande», un contrat de vente lui est alors proposé. Il peut alors procéder à l'acceptation en ligne de son contrat électronique en cliquant à nouveau sur «valider la commande». Ce dernier clic n'est possible que si le client a confirmé avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante. Un lien «conditions générales de vente» (CGV) est mis à sa disposition. Cette démarche du double «clic» vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs du contrat électronique et de l'ensemble des conditions exposées ci-après. Le client recevra par mail, dès la fin de son processus d'achat, un mail intitulé «SUPERNOVA - Confirmation de pré réservation» précisant le nom, l'hébergement, les dates et les options du séjour réservé et attestant que SUPERNOVA a bien pris en compte sa demande. Un second mail intitulé «SUPERNOVA Commande validée» est émis automatiquement lors de la réception en nos locaux d'un acompte ou lors de la validation par la banque d'un acompte par carte bancaire. Ce mail contient le contrat électronique contre signé par SUPERNOVA. La date de contre signature de ce contrat par SUPERNOVA est la date intitulée «date de validation». Le délai de rétractation qui s'applique habituellement pour toute vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport,

✦ CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ✦

de restauration, de loisirs» qui doivent être soumis à une date ou selon une périodicité déterminée (Article L.121-20-4 code consommation).

2.2 Commande off line :

Le client n'a pas la possibilité de faire à proprement parler une commande «off line». Toutefois, le client a la possibilité de pré-réserver un séjour en envoyant la fiche de «Pré-réserve et d'orientation du vacancier» et d'envoyer l'ensemble des documents nécessaires par courrier accompagnés de l'acompte. Une fois la demande prise en compte par SUPERNOVA, le client recevra un mail de «Commande validée», cela, dans la mesure où le produit souhaité est toujours disponible à la date de réception et de traitement de la fiche de «Pré réserve et d'orientation du vacancier». Nous attirons votre attention sur le fait que la réception par SUPERNOVA, d'une fiche de «Pré-réserve et d'orientation du vacancier» ne constitue pas en soit une réservation ou une commande. Compte tenu du temps de saisie de ce type de fiche par nos conseillers voyages, des frais de 7,50 euros s'appliqueront dans tous les cas. Et le renseignement d'un e-mail est indispensable. ATTENTION : pour les séjours vers l'étranger, les conditions de vente sont différentes et votre inscription pourra être confirmée avec un délai d'attente de 2 semaines. Aux vues des disponibilités sur de tels séjours, il pourra à l'inverse vous être demandé de confirmer une inscription dans la journée par un pré acompte par CB de 100 euros + le montant de l'assurance annulation.

2.3 Règlement :

Le solde du séjour doit parvenir à SUPERNOVA au plus tard deux mois avant le départ, de même qu'une copie du dossier complet du vacancier.

A défaut, le vacancier NE POURRA PAS PARTICIPER AU SEJOUR.

Un vacancier ne peut être accepté sur un séjour si l'équipe ne dispose pas de l'ensemble du dossier d'inscription du vacancier dûment complété et signé et s'il ne satisfait pas aux obligations de vaccinations et de sortie du territoire notamment pour les séjours vers l'étranger. En cas d'absence de l'un ou l'autre de ces documents, le montant total du séjour reste dû et le vacancier ne peut pas participer au séjour. Pour les inscriptions de services sociaux et institutions spécialisées, cette information devra nous être précisée au moment de l'inscription.

3. Prix : Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ.

Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée : part du Transport, redevances et taxes connues à la date du contrat, part des achats en Devises et taux de référence : Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

NOS TARIFS COMPRENNENT :

- La pension complète (sauf pour le repas de midi le jour du départ) ;
- L'hébergement
- L'encadrement par une équipe d'animateurs ;
- Les activités, sorties, excursions, loisirs (ou des équivalences si impossibilité de les mettre en oeuvre) prévus dans le contrat ;
- Les assurances Responsabilité Civile, accident et rapatriement en cas d'accident corporel ou maladie ;
- Le transport Aller-Retour (avec supplément) et les déplacements pendant le séjour.

NOS TARIFS NE COMPRENNENT PAS :

- Les frais médicaux (consultation médicale, pharmacie ou tout autre frais médical engagé). Ils seront avancés par SUPERNOVA et devront être remboursés sur justificatif après le séjour ;
- La préparation des piluliers (y compris un réaménagement en cours de séjour quelle que soit la raison) ;
- > **Les deux points ci-dessus sont considérés comme des avances qui doivent être remboursées par le client à l'issue du séjour.**
- Les dépenses personnelles (cigarettes, boissons...) ;
- Les tips, pourboires etc... notamment dans le cadre de voyages à l'étranger ;
- > **Les deux points ci-dessus sont à la charge exclusive du vacancier sur le séjour**
- L'assurance annulation et/ou interruption de séjour facultative

✦ CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ✦

- Les frais de dossier obligatoires de 20 euros ;
 - Les éventuels frais d'inscription de 7,50 euros ;
 - Les pré-acheminements depuis un lieu d'habitation à partir de 6 vacanciers (exemple : foyer).
- Une demande devra être adressée au service client pour étudier la faisabilité du projet et estimer le surcoût.*
- > Les quatre points au dessus sont facturés avant le séjour au moment de la commande**

4. Formalités de voyage : SUPERNOVA s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour et sur les différents hébergements. Si l'une des formalités manquaient au départ (passeport, carte d'identité...), l'annulation et les frais de retours seraient totalement pris en charge par l'inscrivant.

5. Annulation, désistement et modification de séjour :

Annulation du fait du participant : Absence de droit de rétractation Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants :

- Frais d'annulation/résolution du contrat: Le voyageur a la possibilité d'annuler/résoudre le présent contrat moyennant le paiement des frais suivants (par personne ou par dossier, sur le prix total du voyage) ;
- 80 euros + frais de dossier à plus de 120 jours avant le départ;
- 25 % du montant du forfait + frais de dossier entre 119 et 60 jours avant le départ ;
- 50 % du prix du forfait + frais de dossier entre 59 jours et 30 jours avant le départ ;
- 75 % du prix du forfait + frais de dossier entre 29 jours et 10 jours avant le départ ;
- 90 % du prix du forfait + frais de dossier à moins de 10 jours avant le départ.

L'assurance souscrite et les frais de dossier et d'inscription ne sont jamais remboursables. Le barème d'annulation étant variable en fonction du type de séjour et de la date d'annulation, cette information est donnée à titre d'information préalable pour chaque forfait. Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées. Le montant correspondant à une souscription à une garantie optionnelle reste dû, de même que les frais de dossier qui s'ajoutent aux frais d'annulation. Pour toute inscription pour laquelle l'annulation ne nous a pas été signalée, le montant du séjour reste intégralement dû. La non délivrance de papiers administratifs (carte d'identité, passeport etc...) ne peut nous être opposable pour obtenir le remboursement du séjour.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant :

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement de la part de SUPERNOVA. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas de prise en charge dans le cadre d'une assistance rapatriement. Un changement de séjour n'est possible que pour un transfert vers un séjour proposé par le même organisateur que le séjour initial, et dans la limite des places disponibles. Des frais de 20 euros sont alors facturés pour ce changement en plus des conditions tarifaires du nouveau séjour choisi. Toute annulation ou modification du transport réservé par le client est facturée 20 euros. Elle n'est possible qu'après accord de l'organisateur et en tout état de cause au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Aucun remboursement de billet n'est possible pour une annulation ou une modification intervenue au-delà de ce délai.

Annulation et modification du fait de SUPERNOVA :

La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Cet élément est indiqué au titre de l'information préalable dans chaque fiche séjour. Si le nombre de participants était inférieur au seuil de rentabilité, SUPERNOVA pourrait se voir dans l'obligation d'annuler ce séjour. Dans cette éventualité, SUPERNOVA informerait le participant dans les délais suivant 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours. 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours. 48h avant la date de départ, pour les voyages de 2 jours.

Le voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Le vacancier aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire ou du remboursement total des sommes versées. SUPERNOVA peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, SUPERNOVA proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies. SUPERNOVA peut se voir dans l'obligation de modifier des dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires. Dans l'éventualité de mouvements de

✦ CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ✦

grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour.

6. Règlement intérieur aux séjours de SUPERNOVA. Recommandations au participant : Le vacancier doit accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain mais aussi de respecter les recommandations de SUPERNOVA ou de ses partenaires, fournisseurs ou sous-traitants (respect des règles de bonne conduite, des horaires, participation aux activités programmées, politesse envers les autres, non consommation de drogues et/ou alcool etc...).

Discipline : Le vacancier est invité à adopter une bonne conduite envers le personnel d'encadrement et les autres participants, et au cours de toutes les activités proposées sur le séjour auquel il participe. Le vacancier devra adopter une tenue vestimentaire correcte. L'usage de drogue, le vol sous toutes ses formes, l'utilisation de tout véhicule à moteur, en qualité de conducteur ou de passager pour les deux roues, la pratique de l'auto stop sont formellement interdits. Dans le cas où le comportement d'un vacancier serait de nature à troubler le bon déroulement du séjour, ou dans le cas où, il ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de sécurité, SUPERNOVA se réserve le droit d'en informer ses responsables légaux (tutelle, parent...) et d'interrompre son séjour. Les frais de retour anticipé et l'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du vacancier et/ou de ses tuteurs légaux et/ou de l'inscrivant.

Décharge de responsabilité : Le séjour démarre au moment où le vacancier a été confié à nos encadrants par un accompagnateur de confiance identifié et nommé par l'inscrivant. Avant cet instant, Supernova décline toute responsabilité, notamment dans les cas où le vacancier se rend au lieu de rendez vous seul et par ses propres moyens. Il est interdit de faire accompagner le vacancier par un tiers ne connaissant pas parfaitement le vacancier (taxi par exemple). Le séjour terminé, notre mission s'achève dès que les participants sont repris en charge par leurs responsables, éducateurs, tuteurs, parents..., dans la minute qui suit le retour. Nous déclinons toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.

7. Qualité de séjour : Il est préférable de nous faire part de vos éventuelles remarques pendant la durée du séjour. Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le vacancier est tenu de la signaler dans les meilleurs délais. En effet durant les séjours, SUPERNOVA assure une astreinte 24h/24 afin que nous puissions intervenir immédiatement. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client. Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du Responsable de séjour en cas de difficulté sur place. Toute réclamation éventuelle, de nature commerciale ou relative à la qualité des prestations devra nous être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, dans les meilleurs délais et au plus tard 1 mois après la fin du séjour.

8. Garanties optionnelles :

En qualité d'Organisateur responsable, SUPERNOVA considère la souscription à une garantie indispensable pour garantir au participant une couverture optimale des risques liés à son voyage et son séjour. Ces contrats ont fait l'objet d'études et d'analyses sérieuses en partenariat avec notre courtier et les compagnies d'assurances. Nos Responsables de séjours reçoivent des directives afin de permettre leurs mises en oeuvre dans l'intérêt des participants. Chaque participant inscrit à un séjour organisé par nos soins bénéficie de ces garanties d'assurance et en fonction de son domicile légal en ce qui concerne l'assistance. Pour les séjours distribués, SUPERNOVA ne peut assurer la présence d'un contrat d'assistance rapatriement. Ce produit est donc disponible en option supplémentaire. Pour toute information concernant les risques couverts par ces garanties, leurs montants, les exclusions, les modalités de remboursement, veuillez consulter la rubrique GARANTIES OPTIONNELLES depuis notre site Internet.

9. Remboursement des frais d'annulation ou d'interruption (option facultative) : Le participant peut obtenir le remboursement des acomptes et des sommes versées en règlement du forfait de séjour en optant, au moment de l'inscription, pour une garantie annulation et interruption de séjour. Le montant de cette garantie doit être réglé impérativement au moment de l'inscription du participant et ne fera l'objet d'aucun remboursement. Vous trouverez le descriptif complet des modalités de remboursement dans les fichiers joints au mail de pré-réservation et sur notre site dans la rubrique GARANTIES OPTIONNELLES (Police 6051 souscrit auprès de KDI COURTAGE).

10. Responsabilité : SUPERNOVA, est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et est tenu d'apporter de l'aide au vacancier en difficulté. En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence,

✧ CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ✧

les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Toutefois, SUPERNOVA 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 participant, 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. SUPERNOVA agit en qualité de mandataire des représentants de participants auprès de différents organismes (transporteurs, hôteliers, aubergistes...).

Nous ne pouvons par conséquent pas être tenus responsables des éventuels retards, vols, accidents indépendants de notre volonté. SUPERNOVA se réserve le droit d'exercer des modifications (itinéraire, lieu d'hébergement...) si les conditions le nécessitent et/ou dans l'intérêt des vacanciers. SUPERNOVA décline toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol d'objets personnels ou appareillages (prothèse de tout ordre, autres). La responsabilité de SUPERNOVA concernant l'argent de poche ne sera engagée que si le numéraire du vacancier lui a directement été transmis par virement bancaire ou chèque lors du règlement du solde du séjour au moins trois semaines avant le début du séjour. Si le vacancier gère son argent seul, Supernova déclinera toute responsabilité en cas de vol ou perte.

11. Frais médicaux : Il se peut que SUPERNOVA fasse l'avance de frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, piluliers à reconditionner, etc.) pour un vacancier. Dans cette éventualité, vous recevrez une facture correspondant aux frais médicaux avancés. Dès réception de votre règlement, nous vous adresserons la feuille de soins.

12. Chèques Vacances : Les accueils «Vacances Adaptées Organisées» font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la DREETS Auvergne Rhône-Alpes. Nous sommes autorisés à recevoir les Chèques Vacances de l'ANCV selon la législation en vigueur. Il convient, afin de pouvoir en bénéficier et d'en assurer le traitement, de nous les adresser avant le début du séjour. ATTENTION ! Il nous est impossible de connaître toutes les modalités d'attributions spécifiques des aides de ces différents organismes. Vous devez donc vous renseigner auprès de votre bureau référent afin de connaître ces modalités. En cas de refus de versement, même après la réalisation du séjour, SUPERNOVA sera en droit de vous demander le règlement correspondant à cette aide.

13. Politique de confidentialité des données : Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr. La personne qui conclut un contrat avec SUPERNOVA accepte notre démarche sur la confidentialité des données détaillée sur la page www.sejours-adaptes.com/charte-de-confidentialite. Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Cette charte de confidentialité expose également le droit d'utilisation de l'image des participants. Ainsi SUPERNOVA pourra produire et utiliser des photos ou vidéos des participants prises lors de ses séjours pour illustrer ses propres supports de communication (site internet, réseaux sociaux, catalogues...), ceux de ses partenaires ou des articles de presse, sans que cette liste soit exhaustive. Les représentants légaux du vacancier acceptent que des reportages TV, radios ou presse écrite aient lieu au cours des séjours, et que les participants soient interviewés. La diffusion de ces reportages pourra se faire par tout moyen et sur tout support.

14. Cession du contrat : Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

15. Relances : En cas d'impayés SUPERNOVA se réserve le droit de facturer des frais de traitement de dossier, les frais d'envoi et les frais de recours à un cabinet de recouvrement. Pour les vacanciers bénéficiant de prises en charge, en cas de non participation du vacancier ou en cas de retour prématuré, l'organisme signataire s'engage à régler le montant du séjour.

16. Réclamations et médiations :

Le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, à l'adresse suivante : SUPERNOVA service séjours adaptés 51 rue SIBERT 42400 SAINT-CHAMOND par lettre RAR ou mail à supernova@sejours-adaptes.com accompagné de tout justificatif. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.