

## CONDITIONS DE RÉSERVATION DE THE WALT DISNEY TRAVEL COMPANY INTERNATIONAL

(EN VIGUEUR À COMPTER DU 12 MAI 2026)

Votre contrat de Réservation est conclu avec The Walt Disney Company Limited, exerçant son activité sous le nom de Walt Disney Travel Company International (ci-après désignée au travers des termes « nous », « notre », « nos »). Nous sommes immatriculés en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro d'entreprise 530051 et notre siège social est situé au 3 Queen Caroline Street, Hammersmith, Londres W6 9PE, Royaume-Uni. Lorsque nous faisons référence à vous, nous désignons toutes les personnes mentionnées dans votre Réservation (y compris toute personne ajoutée ou substituée ultérieurement).

Toute correspondance relative à votre Réservation doit être adressée à Walt Disney Travel Company International, Mail Code 2428, 3 Queen Caroline Street, Hammersmith, Londres W6 9PE, Royaume-Uni, ou par e-mail à : [disneytraveluk@disneyonline.com](mailto:disneytraveluk@disneyonline.com).

### 1. Définitions

Dans les présentes Conditions de Réservation :

**Réservation** désigne tout type de demande que vous formulez auprès de nous pour un contrat portant uniquement sur un hébergement, uniquement sur des Billet(s), ou sur toute combinaison d'hébergement, de Billet(s) ou services de voyage. Le contrat est conclu – après réception de votre acompte, le cas échéant – par notre confirmation de votre réservation. Nous confirmons votre Réservation par l'émission d'une Facture de Confirmation.

**Participant(s)** désigne toutes les personnes mentionnées dans la Réservation et la Facture de Confirmation ou toute personne voyageant avec vous dans le cadre de votre Réservation.

**Modification** désigne tout changement apporté à votre Réservation à votre demande, à l'exclusion de tout transfert de Réservation effectué conformément à l'Article 8.

**Facture de Confirmation** désigne la confirmation écrite de votre Réservation.

**Handicap** inclut toute personne dont la mobilité lors de l'utilisation des prestations objet du contrat de Réservation est réduite en raison d'un handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire), d'un handicap ou d'une déficience intellectuelle ou psychosociale, ou de toute autre cause de handicap, ou en raison de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers des services mis à la disposition de tous les Participants.

**Manquement** désigne un défaut d'exécution ou une exécution incorrecte par Walt Disney Travel Company International ou par l'organisateur ou le prestataire concerné du Forfait.

**Titulaire du Contrat** désigne la personne qui effectue la Réservation et conclut le contrat avec nous.

**Mineur** désigne toute personne âgée de moins de 18 ans.

**Forfait** désigne la combinaison préétablie d'au moins deux des services de voyage suivants lorsqu'ils sont vendus ou proposés à la vente pour un prix global et que le service couvre une période de plus de vingt-quatre heures ou inclut une nuitée : (a) transport ; (b) hébergement ; (c) autres services touristiques non accessoires du transport ou de l'hébergement et représentant une proportion significative ou une caractéristique essentielle du forfait ; (d) la location de véhicule.

**Billet(s)** désigne les billets pour les parcs à thème du Walt Disney World Resort réservés auprès de nous.

**Territoire** désigne le Royaume-Uni, la Belgique, la France, l'Allemagne, l'Italie, l'Espagne, la République d'Irlande, la Suède et les Pays-Bas.

**Circonstances Exceptionnelles et Inévitables** désigne toute situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Toute référence aux prix en € (euros) correspond à la valeur fixe payable par les clients effectuant une Réservation soumise aux présentes Conditions de Réservation.

### 2. Votre Réservation

(a) Les Forfaits et les Billets sont proposés à la vente uniquement au sein du Territoire, sans préjudice du droit pour toute personne située en dehors du Territoire de les acheter auprès de l'un quelconque des canaux de vente disponibles au sein du Territoire, auquel cas la transaction sera réputée faite au sein du Territoire.

(b) Le Titulaire du Contrat doit être âgé de 18 ans au moment de la réservation et doit disposer de la capacité juridique et de l'autorité pour conclure un contrat juridiquement contraignant. Il est expressément entendu que les présentes Conditions de Réservation sont contraignantes pour l'ensemble des Participants. Il est de la responsabilité du Titulaire du Contrat de s'assurer que l'ensemble des Participants ont pris connaissance des présentes Conditions de Réservation et s'engagent à s'y conformer. Les Mineurs doivent être accompagnés d'un adulte. Toute correspondance et communication liées à la Réservation, incluant les Modifications et les annulations de la Réservation se feront uniquement avec le Titulaire du Contrat. Toute correspondance par e-mail relative à la Réservation doit être effectuée via l'adresse e-mail fournie au moment de la réservation. Le Titulaire du Contrat est responsable de fournir les informations correctes concernant chaque Participant et de communiquer à tous les Participants toutes les informations relatives à la Réservation (y compris toute modification de celle-ci) ainsi que les présentes Conditions de Réservation. Tous les Forfaits proposés et annoncés par nos soins et tout autre service sont sous réserve de disponibilité au moment de notre confirmation de votre Réservation.

(c) Une fois votre Réservation effectuée et l'acompte dûment reçu, nous enverrons au Titulaire du Contrat une Facture de Confirmation, à la suite de quoi un contrat pour les prestations indiquées dans ladite Facture de Confirmation sera conclu entre vous et nous. Si nous ne sommes pas en mesure de confirmer immédiatement certaines des prestations incluses dans votre Réservation, nous pourrions néanmoins émettre une Facture de Confirmation, mais un contrat pour les prestations non confirmées ne sera conclu que lorsque nous vous aurons envoyé une confirmation écrite que ces prestations ont été confirmées. En cas de changement apporté à votre Réservation avant l'émission de la Facture de Confirmation, nous vous signalerons tout changement dès que possible, y compris toute modification du prix total le cas échéant. Si quelque élément figurant sur la Facture de Confirmation n'est pas correct, veuillez nous en informer immédiatement. En cas d'erreur manifeste sur la Facture de Confirmation, nous nous efforcerons de la corriger dès que nous en avons connaissance, et apporterons en tout état de cause cette correction dans les 7 jours suivant l'émission de la Facture de Confirmation ou, si votre départ est prévu dans les 7 jours, au plus tard 24 heures avant votre départ. Si l'un de ces

changements est jugé significatif et non acceptable, vous aurez droit à un remboursement intégral. La Facture de Confirmation détaillera le coût total dû, les sommes déjà payées et rappellera la date à laquelle tout solde doit être payé avant le départ. Si nous n'avons pas reçu les sommes dues à la date d'échéance indiquée dans notre Facture de Confirmation, nous nous réservons le droit de traiter votre Réservation comme annulée de votre fait. Le défaut de paiement de l'acompte ou de toute autre somme due entraînera la perte de l'acompte à titre de frais d'annulation tels que définis à l'Article 10 ci-dessous.

### 3. Absence de droit de rétractation

Conformément aux termes de l'article L221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation n'est pas applicable à la réservation à distance de « prestations de services d'hébergement autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ». En conséquence, les prestations proposées dans le cadre de ces Conditions de Réservation ne bénéficient pas d'un droit de rétractation et ne peuvent faire l'objet d'une annulation que selon les conditions décrites dans ces Conditions de Réservation.

### 4. Votre Protection

(a) L'organisateur des Forfaits que nous proposons dans le cadre des présentes Conditions de Réservation est The Walt Disney Company Limited, exerçant son activité sous le nom de Walt Disney Travel Company International, dont les coordonnées figurent en tête des présentes.

La combinaison de services de voyage que nous vous proposons est un forfait au sens de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211-2 II.-A. du Code du Tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'organisateur, 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, l'organisateur, 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 ils deviendraient insolvables.

Si vous achetez un service de voyage indépendamment d'un Forfait (hébergement seul), vous bénéficierez des droits octroyés par le Code du Tourisme. The Walt Disney Company Limited, exerçant son activité sous le nom Walt Disney Travel Company International, et votre agent de voyages le cas échéant, seront entièrement responsables de la bonne exécution de ce service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, ces professionnels disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolvables.

Les droits essentiels prévus par la Directive (UE) 2015/2302 et le Code du Tourisme sont présentés dans les notices d'information figurant à l'Annexe 2 des présentes Conditions de Réservation.

(b) Afin de vous protéger contre le risque d'insolvabilité pour les Forfaits que nous proposons, nous avons souscrit conformément à la réglementation applicable une garantie financière fournie par International Passenger Protection Limited au travers de Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE), opérant sous le nom de Liberty Specialty Markets, membre du Liberty Mutual Insurance Group. Siège social de LMIE : 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Grand-Duché de Luxembourg, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés sous le numéro B232280. LMIE est une société anonyme européenne supervisée par le Commissariat aux Assurances et agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg en tant que compagnie d'assurance et de réassurance. Voir plus d'informations à l'Annexe 1.

### 5. Le Prix que Vous Payez

(a) Les prix que nous annonçons sont corrects à la date de publication. Nous nous réservons le droit de modifier ou de corriger les erreurs dans les prix annoncés et confirmés jusqu'au moment de la Réservation. Avant votre Réservation, nous vous communiquerons le prix à jour, incluant le coût de tout supplément, surclassement ou équipement additionnel demandé, lequel sera reflété dans la Facture de Confirmation. Après votre réservation, nous pouvons augmenter le prix de votre Forfait pour tenir compte des hausses résultant directement de variations du coût du carburant, de taxes ou autres frais, de taxes touristiques, de taxes d'atterrissage ou de frais d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports imposés par des tiers et/ou des taux de change applicables au Forfait. Si la hausse est égale ou supérieure à 8 % du prix de votre Forfait (hors frais de modification), vous aurez le choix (a) d'accepter et payer le supplément ou (b) d'annuler votre Réservation et de recevoir un remboursement intégral. Si vous décidez d'annuler, vous devez exercer votre droit dans les 14 jours suivant la notification de la hausse de prix. Si vous ne confirmez pas dans les 14 jours vous serez réputé avoir accepté la hausse de prix. Si le prix de votre Forfait baisse en raison des modifications mentionnées ci-dessus, tout remboursement dû vous sera versé. Aucune modification du prix de votre Forfait ne sera appliquée dans les 20 jours précédant le départ.

(b) Les Réservations incluant l'hébergement ne comprennent pas les repas, boissons, pourboires ni aucune autre dépense d'ordre personnel, sauf si votre Réservation inclut une formule de restauration (Disney Dining Plan) ou si vous l'achetez en supplément. Tous les suppléments achetés dans un hôtel Disney doivent être réglés sur place avant votre départ de l'hôtel et un dépôt de garantie ou vos coordonnées bancaires pourront vous être demandées à l'arrivée.

### 6. Paiement de Votre Réservation

Tous les paiements peuvent être effectués en appelant le + 33 (0) 8 05 54 24 38.

Les paiements pour les réservations Walt Disney World peuvent être effectués en visitant <https://disneyholidays.fr/walt-disney-world/gerer-ma-reservation/>.



Réservations incluant :	Booking Date	Deposit	Balance payable
Billets seuls pour les parcs de Walt Disney World	N/A	N/A	Payable en totalité au moment de la Réservation
Hébergement à Walt Disney World	8 semaines ou plus avant le départ	65 € / pers.	Payable 8 semaines avant le départ
	Moins de 8 semaines avant le départ	N/A	Payable en totalité au moment de la Réservation

#### (a) Informations de paiement enregistrées

Les informations de paiement enregistrées (ou identifiants enregistrés) sont utilisées pour traiter des paiements récurrents ou ponctuels, à la suite d'une transaction initiale.

Nous commençons à traiter un paiement lorsque vous effectuez une réservation sécurisée sur notre site internet ou que vous fournissez vos coordonnées bancaires aux agents de notre centre d'appels pour effectuer une réservation par téléphone. À ce stade, il vous est proposé d'enregistrer votre carte, ce qui nous permettra de conserver vos coordonnées de paiement de manière sécurisée afin de faciliter les paiements futurs au titre du solde de votre Réservation.

En nous autorisant à enregistrer vos coordonnées de paiement, vous acceptez que The Walt Disney Company Limited, exerçant son activité sous le nom de Walt Disney Travel Company International, conserve ces informations conformément à la réglementation relative au traitement des paiements en vue d'une utilisation ultérieure.

Cet accord est valable jusqu'à l'expiration de votre carte ou jusqu'au paiement intégral de votre Réservation, au premier des termes atteint. Toute mise à jour des conditions générales de service de paiement vous sera communiquée via l'adresse e-mail utilisée lors de votre Réservation. Vous pouvez retirer votre consentement à l'enregistrement des identifiants en nous contactant à l'adresse [disneytraveluk@disneyonline.com](mailto:disneytraveluk@disneyonline.com) en indiquant votre référence de Réservation et le nom du Participant principal.

#### 7. Si Nous Modifions ou Annulons Votre Réservation

(a) En cas de Circonstance Exceptionnelles et Inévitable, nous nous réservons le droit d'annuler votre Réservation à tout moment et de vous rembourser l'intégralité des sommes versées et aucune indemnisation supplémentaire ne vous sera due.

(b) Il peut arriver que des modifications de votre Réservation soient inévitables et nous nous réservons le droit de les effectuer. Ces modifications sont généralement mineures. Une modification significative d'une Réservation inclut, par exemple, un changement d'hébergement dans un autre établissement (tout changement de type d'hébergement au sein du même établissement étant expressément exclu) ou un changement pour une catégorie d'hébergement ou de prix inférieure pour tout ou partie de votre séjour. Veuillez noter que nous ne considérons pas les travaux de rénovation ou de réhabilitation d'un hôtel, d'un Parc à Thèmes, d'un hébergement ou de toute autre infrastructure comme une modification substantielle de votre Réservation lorsque ceux-ci n'affectent pas de manière significative la jouissance de votre séjour.

(c) Nous faisons tout notre possible pour éviter d'annuler des Réservations, mais nous devons nous réserver ce droit. Nous n'annulerons votre Réservation confirmée que lorsque nous y serons contraints en raison de Circonstances Exceptionnelles et Inévitables telles que définies ci-dessus.

(d) Si nous devons apporter une modification significative ou annuler votre Réservation, nous en informerons le Titulaire du Contrat dès que raisonnablement possible.

Sauf lorsque l'Article 7(a) ou l'Article 7(d)(i) s'applique, nous vous proposerons sans retard injustifié le choix entre les options suivantes : i. accepter des prestations de substitution d'un niveau égal ou supérieur à celles initialement réservées, si disponibles, sans frais supplémentaires, ou d'un niveau inférieur avec remboursement de la différence de prix ; ou ii. Annuler votre Réservation, auquel cas vous recevrez un remboursement intégral de toutes les sommes versées. Si la modification résulte d'une Circonstance Exceptionnelle et Inévitable, aucune indemnisation supplémentaire ne sera due. Vous pouvez refuser toute prestation modifiée que nous vous proposons et choisir tout autre Forfait disponible ; vous devrez toutefois annuler votre réservation initiale et payer le prix applicable de cet autre Forfait, ce qui peut impliquer un paiement supplémentaire si ce Forfait est plus cher, ou un remboursement s'il est moins cher.

(e) Pour toute autre modification non significative, nous vous en informerons de manière claire, compréhensible et bien visible.

(f) Nous assumons la responsabilité pour la fourniture de l'ensemble des éléments du Forfait tel qu'annoncé (sous réserve de la survenance de Circonstances Exceptionnelles et Inévitables). Toutefois si nous commettons un Manquement consistant à ne pas fournir les prestations réservées, vous devez en informer notre représentant sans retard injustifié si vous estimez que tout ou partie de votre Forfait n'a pas été exécutée conformément aux termes du contrat (voir également l'Article 12 Réclamations ci-dessous). Le fait de ne pas nous signaler ou de ne pas signaler à nos représentants tout Manquement pourra être pris en compte lors de la détermination de toute réduction de prix ou indemnisation lorsqu'une telle notification aurait permis d'éviter le dommage ou d'en limiter l'ampleur. Nous remédierons à tout Manquement que vous aurez signalé, sauf si cela est impossible ou si cela nous entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'étendue du Manquement et de la valeur du service de voyage concerné. Aucune indemnisation ne sera due et les options susmentionnées ne seront pas disponibles si nous annulons votre Forfait en raison de votre manquement à l'une des obligations mises à votre charge par les présentes Conditions de Réservation nous autorisant à procéder à une annulation (notamment en cas de défaut de paiement dans les délais), ou lorsque la modification est mineure. Un changement d'horaire de vol de moins de 12 heures, de compagnie aérienne (sauf indication contraire), de type d'appareil (le cas échéant) ou d'aéroport de destination seront tous considérés comme des modifications mineures.

#### 8. Transfert d'une Réservation

Une Réservation peut être transférée à une autre personne sous réserve des frais de modification définis à l'Article 9 ci-dessous. Nous nous efforçons d'accepter un tel transfert lorsque la demande est formulée au moins 7 jours calendaires avant la date de départ prévue. Lorsque nous acceptons le transfert, vous et le client substitué serez solidairement responsables du paiement de tout montant dû et de tous frais supplémentaires raisonnables, charges ou autres coûts découlant du transfert. Tout transfert à une autre personne sera soumis à des frais administratifs de 65 € par Réservation. La personne à qui la Réservation est transférée doit respecter toutes les conditions de la Réservation existante et accepter le transfert et les termes et conditions de votre Réservation. Le Titulaire initial du Contrat demeure responsable du paiement de tout montant dû ou susceptible de devenir dû au titre de la Réservation initiale en vertu du transfert.



## 9. Si Vous Modifiez Votre Réservation (voir l'Article 10 si vous souhaitez annuler)

(a) Si, après l'émission de votre Facture de Confirmation, vous souhaitez modifier votre Réservation de quelque manière que ce soit (autre qu'un transfert à une autre personne conformément à l'Article 8), le Titulaire du Contrat doit nous adresser une demande écrite au moins 14 jours avant le départ, en indiquant votre référence de Réservation. Cette demande doit être adressée par écrit à Walt Disney Travel Company International, Mail Code 2428, 3 Queen Caroline Street, Londres W6 9PE, Royaume-Uni, ou par e-mail à : [disneytraveluk@disneyonline.com](mailto:disneytraveluk@disneyonline.com), en indiquant votre référence de Réservation. Toute modification sera soumise à disponibilité et aux coûts correspondants et des frais de modification pourront également être facturés. Avant d'accepter toute modification, nous informerons le Titulaire du Contrat de tout frais supplémentaire à payer. Ces frais devront être réglés lors de la confirmation de la Réservation modifiée. Toute Modification entraînant un report de votre date d'arrivée d'une année civile à une autre pourra être assimilée à une annulation et sera alors traitée conformément à l'Article 10. Aucun changement ne sera accepté pour convertir une Réservation au tarif plein en une Réservation bénéficiant d'une offre spéciale ou promotionnelle.

(b) Les dispositions suivantes s'appliquent à toutes les modifications, à l'exception de celles que vous auriez demandées du fait de Circonstances Exceptionnelles et Inévitables affectant significativement l'exécution de votre Réservation et survenues sans faute de votre part:

- (i) Veuillez noter que toute modification du nombre de Participants peut entraîner une modification du prix de votre Réservation.
- (ii) Nous ferons tout notre possible pour remplacer les billets perdus ou volés (en cas de billets physiques), sous réserve du coût des nouveaux billets émis, lequel peut être supérieur au prix des billets initiaux.
- (iii) Lorsqu'une modification s'assimile à une demande d'annulation, les frais d'annulation définis à l'Article 10 s'appliquent.

**En cas de modification d'une Réservation, le prix applicable ne sera pas celui en vigueur au moment de la Réservation initiale, mais le prix applicable à la date à laquelle la modification est effectuée.**

Dans le cas où le prix de votre Réservation augmente à la suite d'une modification, aucun frais de modification ne sera appliqué.

Modification de votre Réservation d'hôtel, de billets parcs ou d'une formule repas:

- demandée plus de 8 jours avant la date de départ prévue : frais de modification de 65 € par Réservation
- demandée 7 jours ou moins avant votre date de départ prévue : traitée comme une demande d'annulation.

Séjour à Walt Disney World incluant l'hébergement	Date de modification		Frais de modification	
	56 jours ou moins avant le départ		Application des frais d'annulation	
	Plus de 56 jours avant le départ		€65 par Réservation	

## 10. Si Vous Annulez Votre Réservation

Si vous souhaitez annuler votre Réservation, le Titulaire du Contrat doit nous écrire pour en demander l'annulation. Cette demande doit être adressée par écrit à Walt Disney Travel Company International, Mail Code 2428, 3 Queen Caroline Street, Londres W6 9PE, Royaume-Uni, ou par e-mail à : [disneytraveluk@disneyonline.com](mailto:disneytraveluk@disneyonline.com), en indiquant votre référence de Réservation.

Si vous choisissez de ne pas annuler votre Réservation et souhaitez plutôt la modifier, des frais de modification peuvent également s'appliquer. Si vous choisissez d'annuler votre Réservation après l'avoir modifiée, nous conserverons les frais de modification que vous aurez payés.

Les Réservations de Billets seuls sont non remboursables.

**Réservations de Forfaits** – Sauf pour les demandes d'annulation résultant de Circonstances Exceptionnelles et Inévitables affectant significativement l'exécution de votre Forfait (auquel cas vous pouvez avoir droit à un remboursement intégral de tout paiement effectué, mais pas à une indemnisation supplémentaire), les frais d'annulation applicables sont ceux définis ci-dessous.

Si un ou plusieurs Participants annulent leur Réservation sans que cela résulte en une annulation totale, aucun avoir ni remboursement ne sera accordé au titre de toute partie de votre Réservation non utilisée ou non consommée. Aucun remboursement ne pourra être effectué pour des billets ou bons d'échange pour des nuits d'hôtel et/ou billets perdus, égarés ou détruits. Si nous recevons une notification d'annulation après l'envoi des billets et des documents définitifs, aucun remboursement (le cas échéant) ne sera effectué tant que vous ne nous aurez pas retourné tous ces billets et documents.

Jours avant la date de départ prévue	Frais d'annulation (% = % du prix total de la Réservation)
<b>Hébergement seul à Walt Disney World ou Forfait</b>	
Plus de 100 jours	65 € / pers.
De 100 à 8 jours	65 € / pers.
7 jours ou moins	100 %

## 11. Notre Responsabilité à votre égard

(a) Le respect par nous-mêmes ou par nos fournisseurs des exigences réglementaires applicables constitue une exécution conforme de nos obligations et de celles de nos fournisseurs. Cela n'implique toutefois pas nécessairement le respect de l'ensemble des lois et réglementations locales, notamment lorsque celles-ci imposent des obligations de résultat. Si vous souhaitez formuler une réclamation, il vous appartient de démontrer qu'un manquement au devoir de compétence et de diligence raisonnables a été commis.

(b) Nous ne pourrions être tenus responsables lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution de votre Réservation, ou tout décès ou dommage corporel que vous pourriez subir, résulte soit de votre fait ou de celui d'un Participant, soit du fait d'un tiers étranger aux prestations prévues au Forfait et présentant un caractère imprévisible ou inévitable, soit de Circonstances Exceptionnelles et Imprévisibles échappant à notre contrôle, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les diligences raisonnables avaient été mises en œuvre, soit encore d'un événement que ni nous-mêmes, ni nos préposés, agents ou fournisseurs ne pouvaient raisonnablement prévoir ou empêcher.

(c) Lorsque l'une quelconque des prestations ou installations incluses dans votre Réservation, organisées ou fournies par nous ou par l'un de nos fournisseurs, est régie par une convention internationale, et que vous formulez une réclamation de quelque nature que ce soit en raison d'un décès, d'une blessure, d'une perte ou d'un dommage subi à l'occasion ou du fait de la fourniture de ces prestations ou installations, notre responsabilité à

vos égard ou à celui d'un membre de votre Groupe de Réservation, ainsi que le montant éventuel de toute indemnisation due, sera limitée conformément aux dispositions de la convention internationale applicable ou de manière identique à celles-ci, notamment en ce qui concerne les conditions de responsabilité, les délais de réclamation et la nature ou le montant des dommages-intérêts susceptibles d'être accordés. Les conventions internationales susceptibles de s'appliquer comprennent notamment pour l'hôtellerie, la Convention de Paris de 1962. Nous vous fournirons, sur demande, copie des conventions applicables. Il en résulte que nous bénéficions de l'ensemble des limitations de responsabilité prévues par ces conventions ou par toute autre convention internationale applicable à votre Réservation.

**(d)** Vous vous engagez à nous assister dans toute action en recouvrement à l'encontre de tout tiers pouvant nous indemniser des sommes que nous pourrions vous verser. À ce titre, vous êtes tenu(e) de nous céder tous droits que vous pourriez détenir à l'encontre de toute personne dont les actes ou omissions auraient causé ou contribué à engager notre responsabilité. Vous devrez également nous apporter toute assistance raisonnablement requise. Enfin, vous devrez respecter les modalités de réclamation prévues à l'Article 12 ci-après (« Si vous avez une réclamation »).

**(e)** En cas de maladie au cours de votre séjour, vous devez, outre en informer notre représentant, notre agent local ou le service d'assistance, consulter un médecin sur place puis également votre médecin traitant à votre retour à votre domicile. Si vous souhaitez ensuite engager une réclamation à notre encontre du fait de cette maladie, vous devrez nous communiquer les coordonnées du médecin consulté sur place ainsi que celles de votre médecin traitant, accompagnées d'une autorisation écrite nous permettant d'obtenir un rapport médical auprès de chacun d'eux.

**(f)** Si vous ou un Participant rencontrez des difficultés au cours de votre séjour résultant d'un incident lié à une activité ne faisant pas partie de votre Forfait, nous vous apporterons une assistance rapide. Cette assistance consistera notamment à fournir des informations appropriées concernant les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, ainsi qu'à vous aider à effectuer des communications à distance et à trouver des solutions de transport alternatives. Nous nous réservons le droit de facturer des frais raisonnables ne dépassant pas les coûts effectivement supportés lorsque ces difficultés résultent de votre fait intentionnel ou de votre négligence.

**(g)** Nous ne saurions être tenus responsables de la non-utilisation de billets ou de la perte d'activités de loisirs en raison de capacités limitées, de travaux de rénovation, de restrictions de capacité, des conditions météorologiques, d'événements spéciaux, ou de toute autre circonstance échappant à notre contrôle, y compris les Circonstances Exceptionnelles et Inévitables.

**(h)** Pour toute réclamation ne portant ni sur un décès, ni sur des dommages corporels ou une maladie, et qui n'est pas soumise à l'une des conventions visées au paragraphe (c) ci-dessus, toute responsabilité que nous pourrions encourir du fait de nos actes ou omissions ou de ceux de nos fournisseurs sera, dans son ensemble, limitée à un montant maximal égal à trois (3) fois le prix payé pour votre Réservation, à l'exclusion des frais administratifs.

**(i)** Le montant de toute indemnisation relative à la perte ou à l'endommagement de bagages est limité conformément aux conventions visées au paragraphe (c) ci-dessus. Des délais stricts s'appliquent pour notifier le sinistre et introduire une réclamation. Nous déclinons toute responsabilité concernant les objets de valeur, lesquels doivent faire l'objet d'une assurance adéquate. À défaut de limitation applicable en matière de bagages, notre responsabilité sera limitée à 562 € par personne.

## 12. Si Vous Avez une Réclamation

**(a)** Pour toutes les autres Réservations, nous sommes responsables du traitement de votre réclamation. Toutefois, si vous avez une réclamation pendant votre séjour, vous devez en informer immédiatement le Service Clients de votre hôtel. S'ils ne sont pas en mesure de résoudre le problème immédiatement, ou si aucun membre de notre personnel n'est disponible, vous devez nous contacter immédiatement et nous ferons tout notre possible pour vous aider. Si vous n'êtes toujours pas satisfait à votre retour, vous devez nous écrire dans les 28 jours suivant votre retour, en fournissant toutes les informations pertinentes pour nous permettre d'examiner correctement votre réclamation. Votre réclamation doit être adressée à Walt Disney Travel Company International, Mail Code 2428, 3 Queen Caroline Street, Hammersmith, Londres W6 9PE, Royaume-Uni, ou par e-mail à : [disneytraveluk@disneyonline.com](mailto:disneytraveluk@disneyonline.com), en indiquant votre référence de Réservation.

**(b)** Si vous ne nous donnez pas la possibilité de résoudre tout problème au moment où il survient et/ou ne le signalez pas au Service Clients ou ne nous appelez pas/ne nous informez pas, il se peut que nous ne puissions pas traiter votre réclamation à votre retour, ce qui peut affecter toute réclamation ultérieure que vous formulerez.

**(c)** Les litiges ne pouvant être résolus à l'amiable peuvent être soumis à l'arbitrage dans le cadre d'un régime indépendant conçu par l'ABTA et administré par le Chartered Institute of Arbitrators. Ce régime ne s'applique pas aux réclamations supérieures à 5 000 £ par personne ou 25 000 £ par Réservation, ni aux réclamations portant exclusivement ou principalement sur des dommages corporels ou des maladies ou leurs conséquences. Le régime peut traiter des demandes d'indemnisation incluant un élément de préjudice corporel ou de maladie mineur, sous réserve d'une limite de 1 000 £ sur le montant que l'arbitrage peut accorder par personne pour cet élément. Si vous choisissez de demander une indemnisation dans le cadre de ce régime, l'ABTA doit recevoir la demande écrite d'arbitrage dans les 18 mois suivant la date de votre retour. Passé ce délai, l'arbitrage dans le cadre de ce régime sera disponible si nous l'acceptons à notre entière discrétion. Pour les réclamations liées à des blessures et maladies, vous pouvez utiliser la Procédure de Médiation de l'ABTA. Il s'agit d'un régime volontaire qui requiert notre accord. Des informations sur les régimes d'arbitrage et de médiation sont disponibles auprès de nous sur demande ou auprès de l'ABTA à l'adresse [www.abta.com](http://www.abta.com).

## 13. Votre Comportement

Les présentes Conditions de Réservation vous sont opposables, ainsi qu'à tous les Participants. Vous et tous les Participants vous engagez à respecter ces Conditions de Réservation, ainsi que toutes les règles internes en vigueur à Walt Disney World, en particulier les règles et règlements accessibles à l'adresse suivante : <https://www.disneyholidays.fr/walt-disney-world/reglements-sur-la-propriete/>, et toutes les instructions ou notices relatives à nos services figurant dans notre brochure, sur notre site internet ou dans tout autre document émis par nos soins. Si nous ou toute autre personne en autorité estimons raisonnablement que vous ou un Participant vous comportez d'une manière susceptible de causer ou de provoquer un danger ou une perturbation pour toute autre personne (y compris notre personnel ou nos agents) ou des dommages matériels, ou pourriez être perturbateur ou souffrez d'une maladie contagieuse, nous serons en droit de mettre fin à votre Réservation. Il ne vous sera pas permis de poursuivre votre séjour et/ou vous serez contraint de quitter l'hébergement ou tout autre service, et nous n'aurons aucune responsabilité supplémentaire envers vous. Aucun remboursement ne sera effectué et nous ne prendrons pas en charge les dépenses ou frais engagés à la suite de la résiliation. Vous serez responsable du paiement intégral de tout dommage ou perte causé par vous ou un Participant pendant votre séjour. Le paiement doit être effectué directement à l'organisateur ou au prestataire du service concerné au moment des faits, à défaut de quoi vous serez responsable de toute réclamation formée ultérieurement à notre encontre, ainsi que de la totalité de nos propres frais et dépenses et de ceux de l'autre partie, y compris les frais juridiques, à la suite de vos actes ou de ceux d'un Participant.

#### 14. Demandes Spéciales

Si vous avez des demandes spéciales, veuillez nous en informer lors de votre Réservation. Nous nous efforcerons de répondre à vos besoins, mais ne pouvons garantir de le faire.

#### 15. Assurance Voyage

Il vous appartient, ainsi qu'aux autres Participants, de souscrire avant le départ une assurance adaptée à vos besoins et couvrant toute la durée de la Réservation. Nous ne serons pas responsables des coûts ou pertes résultant de votre manquement ou de celui d'un Participant à souscrire une couverture d'assurance adéquate.

#### 16. Documents de Santé et de Voyage

##### États-Unis – Autorisation de Voyage (ESTA)

Il est obligatoire pour toute personne voyageant vers ou en transit aux États-Unis dans le cadre du Programme d'Exemption de Visa d'obtenir une autorisation de voyage au plus tard 72 heures avant le voyage en effectuant une démarche en ligne via l'ESTA (Système Électronique d'Autorisation de Voyage) pour un coût applicable. L'ESTA peut être obtenue en visitant <https://esta.cbp.dhs.gov> ou le site Visit USA à l'adresse <https://www.visitusa.org.uk/> où vous trouverez de plus amples informations sur le programme et les frais à jour. Une fois effectuée et approuvée, la demande d'ESTA est valable deux ans et permet des visites multiples sans avoir à la renouveler. Les voyageurs peuvent demander une ESTA même s'ils n'ont pas de projets de voyage définis aux États-Unis. Le défaut d'obtention d'une ESTA pourrait entraîner le refus d'embarquement ou d'entrée aux États-Unis.

##### Union Européenne – Système d'entrée / de sortie (EES)

L'Union européenne a introduit un système numérique de contrôle des entrées et sorties aux frontières (EES), modifiant les exigences pour les ressortissants non européens voyageant vers certains pays européens, dont la France (« Pays Concernés »). Les ressortissants non européens, sauf exemption, doivent créer un enregistrement numérique au point de contrôle à l'arrivée lors de leur première visite dans les Pays Concernés et soumettre leurs empreintes digitales et faire prendre leur photo ou d'autres données biométriques requises par les autorités compétentes à des bornes dédiées. Cela pourrait entraîner des temps d'attente plus longs aux points d'arrivée et de départ. Le refus de fournir les données biométriques requises entraînera le refus d'entrée dans les Pays Concernés. Veuillez vous informer avant votre voyage sur le Système d'entrée/de sortie EES sur <https://travel-europe.europa.eu/fr/ees>.

##### Royaume-Uni – Autorisation électronique de voyage (ETA)

Le gouvernement britannique a introduit une Autorisation Électronique de Voyage (ETA) pour entrer au Royaume-Uni pour les ressortissants non européens et européens éligibles. Les demandes d'ETA doivent être effectuées avant le voyage pour un coût modique. Veuillez vous informer sur la fiche d'information sur l'Autorisation Électronique de Voyage (ETA) sur le site officiel du gouvernement britannique : <https://www.gov.uk/eta>.

Il vous appartient de vous assurer que vous êtes en possession de tous les documents de voyage et de santé nécessaires avant le départ, ce qui inclut de vous assurer que vous disposez de visas d'entrée valides et de passeports (avec une validité suffisante pour la durée de votre séjour et toute période supplémentaire pouvant être requise) pour tous les pays que vous prévoyez de visiter ou dans lesquels vous débarquez. Veuillez consulter <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/services-aux-francaises-et-aux-francais/formalites-avant-le-depart/documents-de-voyage> pour plus d'informations sur les exigences pour votre séjour.

Nous vous recommandons vivement de vérifier, avant d'effectuer une réservation, toute exigence d'entrée spécifique pouvant s'appliquer aux pays visités en fonction de votre situation personnelle (nationalité, lieu de résidence, pays visités, etc.) car elles peuvent nécessiter des formalités supplémentaires et du temps.

Nous ne sommes pas responsables si l'accès à tout transport ou à tout pays vous est refusé en raison de votre manquement à vous munir des documents corrects. Si le fait de ne pas disposer des documents de voyage ou autres documents nécessaires entraîne des amendes, majorations ou autres pénalités financières nous étant imposées, vous en serez responsable et devrez nous rembourser en conséquence.

#### 17. Grossesse, Nourrissons et Mineurs

Les femmes ayant entamé leur 24<sup>e</sup> semaine de grossesse à la date de départ prévue de leur Réservation peuvent se voir refuser le passage pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, ni un certificat médical ni une décharge de responsabilité ne seront acceptés. En outre, Walt Disney Travel Company International ne sera responsable d'aucune complication de grossesse à quelque stade que ce soit.

Un Mineur ne voyageant pas avec un parent ou tuteur légal doit être accompagné d'un Adulte Responsable. Le parent/tuteur d'un Mineur ne voyageant pas avec lui doit autoriser un Adulte Responsable à avoir la garde et le contrôle du Mineur à tout moment et à contracter en son nom avec nous. Tous les Adultes/Adultes Responsables figurant sur la réservation seront solidairement responsables de la conduite et du comportement de tout Mineur figurant sur leur Réservation.

#### 18. Droit Applicable et Juridiction

Votre contrat avec nous et toutes obligations non contractuelles en découlant ou en lien avec celui-ci seront régis et interprétés conformément au droit français et relèveront de la compétence exclusive des tribunaux français.

Toutefois, si le client est résident d'un autre pays vers lequel nous orientons nos activités commerciales (le Royaume-Uni, la République d'Irlande, l'Allemagne, l'Espagne, les Pays-Bas, l'Italie, la Suède, la Belgique à la date de publication des présentes Conditions de Réservation), l'application du droit français n'empêche pas le client de se prévaloir des dispositions impératives de son pays de résidence ni de soumettre tout litige aux tribunaux de son pays de résidence.

## 19. Protection des Données

Afin de gérer votre Réservation et de respecter nos obligations légales d'exécution du contrat avec nos clients, nous demandons aux clients de fournir des données personnelles relatives à toutes les personnes voyageant sur la Réservation, y compris les enfants (personnes concernées). Nous collecterons et traiterons ces données personnelles conformément à la Politique de Confidentialité de Disney disponible ici :

## 20. Équipements Médicaux et de Sécurité Liés au Handicap ou à la Mobilité Réduite

(a) Les séjours à Walt Disney World sont généralement adaptés aux personnes à mobilité réduite et différents services sont proposés afin de répondre aux besoins spécifiques de nos clients. Toutefois, certaines activités et attractions proposées au sein de la destination peuvent être soumises à des restrictions d'ordre physique, sécuritaire ou opérationnel. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter les rubriques correspondantes du site <https://www.disneyholidays.fr/walt-disney-world/assistance/visiteurs-handicapes/>.

(b) Si un Participant présente une mobilité réduite, un handicap ou nécessite une assistance particulière, veuillez nous en informer avant d'effectuer votre Réservation, afin que nous puissions déterminer avec vous dans quelle mesure ces besoins peuvent être pris en compte. Nous mettrons tout en œuvre pour satisfaire les demandes particulières signalées au moment de la Réservation ; toutefois, celles-ci ne sont garanties que si elles figurent expressément par écrit sur votre confirmation de Réservation. Dans certains cas, des demandes particulières peuvent entraîner des frais supplémentaires, qui vous seront communiqués préalablement.

(c) Vous devez nous informer à tout moment suivant votre Réservation et jusqu'à 48 heures avant le départ ou en appelant notre Centre d'Appels au + 33 (0) 8 05 54 24 38 en cas de changement d'une de ces situations ou si elles devaient ne plus être applicables.

(d) Vous devez nous informer au moment de la Réservation ou dès que possible avant le début de votre séjour de la nécessité d'emporter tout équipement médical.

## 21. Bagages, Objets de Valeur et Autres Effets Personnels

Vous devez conserver à tout moment sous votre contrôle personnel les objets de valeur tels que les espèces, valeurs mobilières ou autres instruments financiers, l'or, l'argenterie, les bijoux, ornements, œuvres d'art, équipements ou fournitures photographiques/vidéo/audio, ordinateurs portables, téléphones portables ou autres objets de valeur. Ni nous, ni aucun prestataire ne sera responsable de tout dommage ou perte affectant ces articles. En cas de dépôt, notre responsabilité pour perte ou dommage sera limitée conformément aux conventions applicables. Les articles dangereux ou illégaux tels que les armes, explosifs, oxygène, substances combustibles ou substances contrôlées sans ordonnance ne peuvent être apportés à Walt Disney World® Resort. Ces articles seront confisqués et pourront être détruits sans aucune responsabilité envers vous ou tout Participant.

## Annexe 1

### Informations sur la Protection Financière

#### **POLICE D'ASSURANCE PROTECTION DES PASSAGERS POUR LA COUVERTURE CONTRE L'INSOLVABILITÉ AU TITRE DE LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 OU DE LA LOI LOCALE APPLICABLE DANS LE PAYS DE RÉSIDENCE DE LA PERSONNE ASSURÉE SUR LES VOYAGES À FORFAIT ET LES FORMULES DE VOYAGE LIÉES**

Si vous avez réservé un Voyage à Forfait ou des Formules de Voyage Liées auprès de The Walt Disney Travel Company International, une division de The Walt Disney Company (le Souscripteur), le Souscripteur a souscrit une police d'assurance à ses frais en cas d'insolvabilité. Cette police a été souscrite par l'intermédiaire d'International Passenger Protection Limited avec Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE), opérant sous le nom de Liberty Specialty Markets, membre du Liberty Mutual Insurance Group. Siège social de LMIE : 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Grand-Duché de Luxembourg, numéro d'immatriculation B232280 (Registre de Commerce et des Sociétés). LMIE est une société anonyme européenne supervisée par le Commissariat aux Assurances et agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg en tant que compagnie d'assurance et de réassurance.

La ou les personnes mentionnées dans la Confirmation et le Reçu de Dépôt seront remboursées, sous réserve de la Police et des Conditions, au titre de leur perte financière nette établie résultant de l'annulation ou de l'interruption de leurs prestations de voyage constituant un Voyage à Forfait ou des Formules de Voyage Liées en raison de l'insolvabilité du Souscripteur.

Cette Assurance remboursera la ou les Personne(s) Assurée(s) au titre :

1. De la perte du/des acompte(s) ou du prix total de l'hébergement et de tous les services de voyage ou frais payés à l'avance par la/les Personne(s) Assurée(s) au Souscripteur pour des Prestations de Services de Voyage achetées par la/les Personne(s) Assurée(s) ne pouvant pas être fournies à la suite de la Défaillance Financière du Souscripteur

ou

2. De la fourniture de services de rapatriement par l'Assureur et des frais supplémentaires raisonnablement et nécessairement engagés à la suite de l'interruption de toute Prestation de Services de Voyage pour permettre à la Personne Assurée soit :

i) de poursuivre et d'achever le voyage ou les Prestations de Services de Voyage prévus. Le montant payable au titre de cette police pour l'hébergement est limité aux frais supplémentaires engagés par la/les Personne(s) Assurée(s) pour obtenir un hébergement du même standard ou d'un standard similaire à celui dont elle(s) bénéficiait/bénéficiaient avant l'interruption des Prestations de Services de Voyage ;

ii) de retourner dans le pays de départ si le voyage a déjà commencé et que le contrat entre la/les Personne(s) Assurée(s) et le Souscripteur impliquait le transport de passagers. Le montant payable au titre de cette police est limité aux frais supplémentaires engagés par la/les Personne(s) Assurée(s) pour un transport du même standard ou d'un standard similaire à celui dont elle(s) bénéficiait/bénéficiaient avant l'interruption des Prestations de Services de Voyage et, si nécessaire, le financement de l'hébergement préalablement au rapatriement.

#### **COMMENT FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION – UNIQUEMENT EN CAS D'INSOLVABILITÉ DU SOUSCRIPTEUR**

##### **Ce que vous devez faire**

Vous devez respecter les conditions suivantes. Si vous ne le faites pas, il se peut que nous ne réglions pas votre demande, ou que le paiement soit réduit.

1. Vous devez informer IPP dès que possible en fournissant tous les détails de ce qui s'est produit et en indiquant le nom de votre Opérateur de Voyage, en mentionnant la Référence : TOFI EU V2.21, en contactant :

Téléphone : +31 103120666

E-mail : [ippclaims@nl.sedgwick.com](mailto:ippclaims@nl.sedgwick.com)

ou en ligne à l'adresse <https://www.ipplondon.co.uk/claims.asp>

2. Vous devez fournir à IPP toute autre information que nous pourrions exiger.

3. Vous devez prendre toutes les précautions raisonnables pour limiter toute perte.

4. Si vous êtes à l'étranger au moment de la Défaillance Financière de votre Opérateur de Voyage et ne souhaitez pas prendre vos propres dispositions pour rentrer dans votre pays de départ, nous fournirons des services pour faciliter votre rapatriement.

##### **Défense des demandes**

Nous pouvons, à notre discrétion :

- prendre l'entière responsabilité de la conduite, de la défense ou du règlement de toute demande en votre nom ; et
- prendre toute mesure que nous jugeons nécessaire pour faire valoir vos droits ou les nôtres au titre de la présente assurance.

##### **Demandes frauduleuses**

1. Si vous formulez une demande frauduleuse au titre de la présente assurance, nous :

(a) ne sommes pas tenus de régler la demande ; et

(b) pouvons récupérer auprès de vous toute somme versée par nos soins en rapport avec la demande ; et

(c) pouvons, par notification à vous, considérer la présente assurance comme ayant été résiliée à compter du moment de l'acte frauduleux.

2. Si nous exerçons notre droit au titre de l'Article 1. (c) ci-dessus :

(a) nous ne serons pas tenus envers vous en ce qui concerne un événement pertinent survenant après le moment de l'acte frauduleux. Un événement pertinent est tout ce qui donne lieu à notre responsabilité au titre de la présente assurance (tel que la survenance d'une perte, la formulation d'une demande, ou la notification d'une demande potentielle) ; et

(b) nous n'aurons pas à restituer les primes versées.

##### **COMMENT FORMULER UNE RÉCLAMATION**

Compliance Officer, Liberty Mutual Insurance Europe SE, 20 Fenchurch Street, Londres EC3M 3AW

Tél. : +44 (0) 20 3758 0840 – E-mail : [complaints@libertyglobalgroup.com](mailto:complaints@libertyglobalgroup.com)

en indiquant votre numéro de police et/ou de demande ;

ou

Compliance Officer

Liberty Mutual Insurance Europe SE

5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Grand-Duché de Luxembourg

Tél. : +352 28 99 13 00 – E-mail : [complaints@libertyglobalgroup.com](mailto:complaints@libertyglobalgroup.com)

en indiquant votre numéro de police et/ou de demande.

Si, après avoir formulé une réclamation, vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pourrez avoir le droit de soumettre le litige à une organisation indépendante. Cela dépendra de votre lieu de résidence ; veuillez consulter les informations ci-dessous.

#### **Pour les souscripteurs et personnes assurées résidant au Royaume-Uni**

Le Financial Ombudsman Service est un service gratuit et impartial, joignable à :

Exchange Tower, Harbour Exchange, Londres, E14 9SR

Tél. : 0800 023 4567 – Site internet : [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

Pour vérifier si vous êtes éligible à saisir le Financial Ombudsman Service, consultez [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

#### **Pour les souscripteurs et personnes assurées résidant dans l'UE**

Si ce produit vous a été vendu en ligne ou par voie électronique et au sein de l'Union Européenne (UE), vous pouvez soumettre votre réclamation à la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de l'UE. À réception de votre réclamation, la RLL la transmettra à votre service local de résolution des litiges – ce processus est gratuit et entièrement conduit en ligne. Vous pouvez accéder à la plateforme RLL sur <http://ec.europa.eu/od>

#### **Pour les souscripteurs et personnes assurées résidant en Suisse**

Le Swiss Ombudsman of Insurance, joignable à : Ombudsman of Private Insurance and of Suva Postfach 1063, CH-8024 Zurich, Suisse, Tél. : 044 211 30 90 – Site internet : [www.ombudsman-assurance.ch](http://www.ombudsman-assurance.ch)

Pour vérifier si vous êtes éligible à saisir le Swiss Ombudsman of Insurance, consultez [www.ombudsman-assurance.ch](http://www.ombudsman-assurance.ch)

Par ailleurs, Liberty Mutual Insurance Europe SE étant une compagnie d'assurance luxembourgeoise, tous les assurés et souscripteurs ont également le droit de soumettre le litige à l'un quelconque des organismes de résolution des litiges suivants au Luxembourg :

Commissariat aux Assurances, 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg

Tél. : (+352) 22 69 11 – 1 – E-mail : [caa@caa.lu](mailto:caa@caa.lu) – [www.caa.lu](http://www.caa.lu)

ou

Service national du Médiateur de la consommation (pour les consommateurs individuels uniquement)

Ancien Hôtel de la Monnaie, 6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg

Tél. : (+352) 46 13 11 – E-mail : [info@mediateurconsommation.lu](mailto:info@mediateurconsommation.lu) – [www.mediateurconsommation.lu](http://www.mediateurconsommation.lu)

ou

Médiateur en Assurances, ACA, 12, rue Erasme, L-1468 Luxembourg

Tél. : (+352) 44 21 44 1 – E-mail : [mediateur@aca.lu](mailto:mediateur@aca.lu) – <https://www.ulc.lu/fr/>

#### **Protection des données**

Toutes les informations que vous avez fournies seront traitées par nos soins conformément aux dispositions du Data Protection Act 1998. Aux fins de la fourniture de la présente assurance et du traitement des demandes ou réclamations, il peut s'avérer nécessaire de transférer à des tiers certaines informations que vous avez fournies.

#### **Sanctions**

Nous ne fournirons aucune prestation au titre de la présente assurance dans la mesure où la fourniture d'une couverture, le paiement d'une demande ou la fourniture d'une prestation constituerait une violation d'une sanction, interdiction ou restriction imposée par la loi ou la réglementation.

#### **Non-cession**

Aucun titre, droit ou intérêt au titre de la présente police ne peut être cédé, transféré, transmis ou autrement aliéné sans le consentement écrit de l'Assureur. Toute tentative de cession de droits ou d'intérêts sans le consentement écrit de l'Assureur est nulle et non avenue.

**Annexe 2**  
**Notices d'information**

**Notice d'information relative aux Forfaits**

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, le cas échéant, 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. Pour les cas où elle agit en tant qu'organisateur, The Walt Disney Company Limited, exerçant son activité sous le nom Walt Disney Travel Company International, a souscrit une protection contre l'insolvabilité fournie par International Passenger Protection Limited au travers de Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE), opérant sous le nom de Liberty Specialty Markets, membre du Liberty Mutual Insurance Group. Siège social de LMIE : 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Grand-Duché de Luxembourg. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme au moyen des coordonnées figurant à l'Annexe 1 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de The Walt Disney Company Limited.

La directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national peut être consultée sur le site officiel de la diffusion du droit Légifrance : <https://www.legifrance.gouv.fr/>.

**Notice d'information relative aux nuitées sèches**

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
- Le prestataire du service ainsi que le détaillant, le cas échéant, sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service 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 contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-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 de la prestation 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 voyage.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage, 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 voyage et que le prestataire de service 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 du service de voyage.
- Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. The Walt Disney Company Limited, exerçant son activité sous le nom Walt Disney Travel Company International, a souscrit une protection contre l'insolvabilité fournie par International Passenger Protection Limited au travers de Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE), opérant sous le nom de Liberty Specialty Markets, membre du Liberty Mutual Insurance Group. Siège social de LMIE : 5-7 rue Leon Laval, L-3372, Leudelange, Grand-Duché de

Luxembourg. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme au moyen des coordonnées figurant à l'Annexe 1 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de The Walt Disney Company Limited.

Le code du tourisme peut être consulté sur le site officiel de la diffusion du droit Légifrance : <https://www.legifrance.gouv.fr/>.