

## Conditions particulières de vente

La signature du contrat de voyage (bulletin d'inscription) implique l'acceptation par le client des conditions générales et particulières de vente.

### 1. INSCRIPTION ET RESERVATION

Les prix contractuels seront ceux mentionnés sur la fiche d'inscription remise au client et signée par lui pour acceptation.

Pour des raisons indépendantes de notre volonté - nombre insuffisant de participants indiqué sur la page produit (dont vous serez informé au plus tard 30 jours avant la date de départ prévue), circonstances politiques, conditions météorologiques... - nous pouvons être amenés à annuler un voyage ou à le maintenir si le nombre minimum n'est pas atteint. Dans ce cas sont proposées des solutions de remplacement ou le remboursement intégral des sommes versées, nous dégageant de toute responsabilité. **Santé, mobilité et assistance spéciale** : tout passager présentant des capacités restreintes de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale, doit en informer l'agent de voyages au moment de la réservation. Certains prestataires (hôteliers, compagnies aériennes ou maritimes...) peuvent exiger un certificat médical d'aptitude ou refuser l'inscription s'ils pensent ne pouvoir garantir l'assistance correspondante nécessaire pour la santé ou le bien-être du passager. Informés, nous ferons au mieux pour assurer un service adapté.

### 2. PRIX

Nos prix sont établis en euro et sont valables sur les dates mentionnées dans les tableaux de prix, sous réserve de modifications ultérieures. Ils comprennent en général, les transferts aéroports (aux points mentionnés), l'accompagnement (quand mentionné), le transport jusqu'à la destination, l'hébergement, la restauration selon la formule et les visites précisées ainsi que les frais de visa quand nécessaire, taxes d'aéroports, (les taxes de sortie payables à l'aéroport ne sont pas incluses), les assurances...

**Ces frais et taxes sont susceptibles d'être modifiés à tout moment et sans préavis par les autorités concernées.**

Compte tenu d'éventuelles erreurs typographiques, ou de modifications des conditions accordées par l'un ou l'autre de nos fournisseurs, ou de possibles changements de programme, **le prix exact du voyage qui pourra seul être pris en compte sera celui mentionné sur nos factures et jusqu'à 1 mois du départ.** Nos prix sont calculés sur la base des accords passés avec nos fournisseurs et prennent en compte les frais perçus par les différents intervenants. Étant acceptés librement par le client qui reconnaît en avoir pris connaissance lors de la réservation, aucune contestation les concernant ne pourra être admise à son retour.

### 3. RÉVISION DES PRIX

Nos prix sont établis en fonction des conditions économiques en vigueur sur la base du dollar et du baril de pétrole. Ils sont dépendants des différents facteurs intervenant dans leur calcul, tels que le coût du transport, lié en particulier au coût du carburant, les redevances et taxes diverses (TVA locale, taxes d'aéroport, de sécurité, de séjour...), les taux de change, frais de visa... Ils sont révisibles en fonction de la variation de l'un ou l'autre de ces facteurs si répercutés par nos fournisseurs (certains sont payés en Euros). Le mode de calcul de cette révision est basé sur environ 25 % de transport et 75 % de prestations terrestres.

### 4. FRAIS DE DOSSIER inclus et non remboursables

- Frais de dossier : 80 € par personne

### 5. VOYAGE

Les durées indiquées ne correspondent pas au nombre de jours passés à destination mais bien à la durée totale du voyage, transport compris. En général nos programmes s'entendent en pension complète (du dîner du 1<sup>er</sup> jour au petit déjeuner du dernier jour) et parfois avec des formules différentes. Certains repas (souvent légers) peuvent être fournis par le transporteur aérien. **Les catégories de classification des hôtels sont définies par les autorités locales du pays et selon des critères qui leur sont propres, et ne correspondent pas forcément aux normes françaises.** A catégorie égale, le niveau des prestations hôtelières peut, dans certains pays (en particulier en dehors des grandes métropoles), être inférieur aux normes françaises.

#### ***Dans votre hôtel...***

- Les usages en matière d'hôtellerie prévoient le plus souvent que les chambres ne peuvent être occupées qu'à partir de 15 h le jour de l'arrivée et doivent être libérées au plus tard à 12 h le dernier jour.
- Le terme "salle de bains" est générique. Il désigne un équipement baignoire et/ou douche.
- **Lorsque des coffres forts sont mis à disposition, en général moyennant participation, il est recommandé d'y déposer les objets de valeurs.** A défaut, la responsabilité de l'hôtelier ou de l'agence ne pourra être engagée.
- **Sauf mention contraire ou programmes spéciaux, les activités de loisirs sont mentionnées pour information et ne sont pas systématiquement comprises dans les tarifs de séjour. Le golf,**

**l'équitation, les sports nautiques, le tennis, etc, ainsi que les massages, saunas, etc, impliquent généralement une participation.**

**Chambre individuelle** Les prix indiqués correspondent généralement à une chambre pour une personne. Toute chambre double occupée par une seule personne donne lieu à un supplément. Nous pouvons, à la demande, essayer de trouver une personne pour compléter une chambre double. Si ce n'est pas possible, le supplément " chambre individuelle " sera facturé avant le départ.

#### **Chambre triple ou quadruple**

Dans la plupart des hôtels, les chambres triples ou quadruples correspondent à une chambre double avec un ou deux lits d'appoint prévus pour des enfants.

#### **Formule "tout compris"**

Les prestations décrites en formule "tout compris" ou « All inclusive » **s'entendent dans certaines limites de disponibilité et d'horaires imposés par les établissements et signalés sur place.** Hors de ces horaires, elles peuvent ne pas être accessibles ou alors moyennant participation. Sauf mention contraire écrite, l'eau minérale n'est pas nécessairement incluse dans ces formules, seules certaines boissons produites localement le sont et les consommations du mini-bar de la chambre sont payantes sur place.

#### **Hébergement**

Les hôtels peuvent être modifiés en cas de nécessité, y compris après remise des programmes au client. Dans ce cas, il sera fait le maximum pour leur substituer des établissements de catégorie équivalente ou supérieure. Ces changements ne peuvent donner lieu à réclamation.

**Prestations :** dans le cadre d'un circuit, les prestations peuvent être fournies dans un ordre différent en fonction des conditions locales et afin d'assurer le meilleur service. Toute prestation n'ayant pu être fournie pour des raisons indépendantes de notre volonté donnera lieu à compensation sur place ou à remboursement au retour, à l'exclusion de tout autre dédommagement.

#### **Bagages**

En cas de dommages causés aux bagages enregistrés auprès de la compagnie aérienne, ou de perte ou livraison tardive de ceux-ci, il revient au passager de remplir à l'aéroport un bulletin d'irrégularité bagages auprès de la compagnie. L'original sera exigé par cette dernière pour tout traitement de réclamation.

#### **Transport aérien**

- La forte progression du trafic aérien et les impératifs de sécurité font que les compagnies, charters ou régulières, ne sont plus toujours en mesure de respecter les horaires programmés. Des retards, tant au départ qu'au retour, sont possibles, indépendants de notre volonté.
- En cas de défaillance de la compagnie aérienne (retard important/annulation de vol), nous ferons le maximum pour proposer des solutions alternatives. Si le client n'accepte pas ces modifications de date et d'heure ou les éventuels suppléments en résultant, il doit nous informer de son refus de partir le jour même, afin de limiter les frais de pénalité ou de non présentation. Aucune indemnisation au-delà des sommes versées ne pourrait nous être réclamée.
- Des modifications d'aéroport de départ et d'arrivée, d'heure et de date peuvent également intervenir, tant au départ qu'à l'arrivée, imposées par les compagnies aériennes et entraînant une diminution ou une prolongation du voyage.
- Les types d'appareils, s'ils sont communiqués, le sont à titre indicatif et sont soumis à modification. Ils ne sont jamais un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies aériennes ni la nôtre.
- Ainsi la compagnie contractée peut être amenée à utiliser un appareil d'une autre compagnie en cas d'indisponibilité de ses propres appareils.
- Le billet de passage en usage dans les compagnies aériennes ou bien la contremarque constituent le seul contrat entre ces dernières et le client. Celui-ci est responsable de son titre de transport et de ce fait devra assumer les conséquences d'une perte éventuelle sans que notre responsabilité puisse être engagée.
- Les billets émis dans le cadre de nos programmes, non utilisés à l'aller ou/et au retour ne pourront faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon de place pour emprunter un vol différent ne pourra donner lieu à remboursement du billet non utilisé, ni à une prise en charge du nouveau billet.

#### **6. RÈGLEMENT**

**Les conditions de règlement en Euro:** Le premier acompte est de 30 % environ. Paiements échelonnés possibles à préciser sur la fiche d'inscription. Voir avec l'agence le mode de paiement souhaité au moment de l'inscription. Solde 45 jours avant le départ. Leur non-respect pourra être considéré comme une annulation.

#### **7. ANNULATIONS / MODIFICATIONS**

En cas d'annulation, quels qu'en soient les motifs, il sera retenu le montant de la prime d'assurance, des frais de dossier de 80 € / par personne et des frais de visa éventuels. L'annulation doit être notifiée par téléphone et par courrier recommandé 24h après l'appel (le cachet de poste faisant foi). Montants retenus pour

convenance personnelle (hors conditions de l'assurance annulation) : de l'inscription à 120 jours du départ : frais de dossier + prime - de 119 à 91 jours : 20% du montant du voyage - de 90 à 61 jours : 50% - 60 à 30 jours du départ : 60 % du voyage – de 29 à 15 jours du départ : 75 % - de 14 jours au départ : 100 %.

## 8. ASSURANCE

Nous avons souscrit une assurance responsabilité civile. Vous êtes également couverts par une assurance voyage qui comprend, sous conditions, l'assistance, le rapatriement, les bagages. L'annulation est en supplément sauf si précisé incluse. Cette dernière permet le remboursement des sommes retenues en cas d'annulation (le montant de la prime n'est jamais remboursé) si l'empêchement est occasionné par :

- *une maladie grave\* ou accident grave\*, médicalement constatés de droit et de fait ou le décès de l'assuré, de son conjoint, de leurs ascendants ou descendants directs, des frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs de l'assuré ou ceux de la personne inscrite sur le même bulletin (concubin).*

- *des dommages matériels importants causés par un incendie ou des éléments naturels atteignant la résidence principale ou secondaire de l'assuré et nécessitant sa présence.*

- le licenciement économique de l'assuré non connu par lui à la signature du contrat.

\* *une maladie grave est une altération de la santé dûment constatée par une autorité médicale compétente interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre, ou une hospitalisation (pour plus d'information et connaître les exclusions, contacter l'agence organisatrice).*

Sont exclues de la garantie les annulations résultant notamment :

- les rechutes de maladies préexistantes à la signature du contrat

- d'accident antérieur à l'inscription

- d'accident causé par l'ivresse

- de défaut, d'impossibilité ou de suite de vaccinations

- de traitement psychique ou psychothérapeutique qui n'ont pas occasionné une hospitalisation de 8 jours au moins.

- de l'empêchement d'ordre professionnel, report de congés ou autre.

- de l'oubli ou de non-validité des pièces d'identité, de certificats de vaccinations nécessitant le passage des frontières.

Aucune substitution d'assurance assistance rapatriement et bagages n'est possible et ne pourra entraîner de remboursement de celles incluses dans le prix du voyage.

## 9. CESSIION DU CONTRAT

Nous devons être informés de la cession du contrat au plus tard 7 jours avant le départ, avec les données détaillées des nouveaux bénéficiaires, et la confirmation qu'ils remplissent les mêmes conditions que le cédant. Dans certains cas, sur justificatifs, les frais de cession pourront être plus élevés. **Dans tous les cas, il reviendra au cessionnaire de s'occuper des formalités d'entrée dans le(s) pays concerné(s).** Le cessionnaire et le cédant sont responsables *in solidum*.

## 10. FORMALITES

Les participants devront avoir soin d'être en règle avec les formalités propres à leur situation personnelle et au(x) pays de destination. Ainsi, les ressortissants non français et de naissance étrangère doivent s'informer des formalités administratives, douanières et sanitaires les concernant auprès de leur consulat d'origine.

Les réglementations des différents pays changeant fréquemment et sans préavis, elles ne sont données dans nos brochures qu'à titre indicatif. Il revient au client de s'informer des formalités nécessaires à la date de son voyage, si celles-ci n'étaient pas remplies au moment du départ, empêchant celui-ci, le montant du voyage serait perdu pour le participant. De même si le passager ne se présente pas aux heures et lieux de convocation. Dans le cas où nous établissons les documents d'entrée pour le compte du client (carte de tourisme, visa...), nous le faisons sur la base des informations qui nous sont transmises, que nous ne pouvons vérifier (nom, n° de passeport...). Nous ne pourrions être tenus pour responsables des conséquences quelles qu'elles soient liées au fait que ces informations s'avèreraient erronées. **Les documents demandés devront nous être adressés PAR COURRIER AVEC ACCUSE DE RECEPTION dans les délais nécessaires, et en ayant vérifié que leur validité est conforme aux exigences des pays concernés. Ils ne pourront être restitués que le jour du départ. Nous ne saurions être tenus pour responsables d'un retard ou de la non-délivrance par les autorités concernées, ni des conséquences quelles qu'elles soient liées au fait que les informations fournies s'avèreraient erronées.**

## 11. DÉFAUT DE PRÉSENTATION

L'agence ne pourra être tenue pour responsable d'un départ rendu impossible pour cause de non-présentation ou de présentation tardive du client suite à : un problème d'acheminement, ou à tout autre motif même de force majeure, ou pour non-accomplissement des formalités requises.

## 12. RESPONSABILITÉ

Les informations relatives aux prix, horaires, itinéraires ainsi qu'aux équipements des hôtels, des navires, publiées dans nos brochures ont été vérifiées avec soin. Elles s'entendent à date de conception de la brochure et peuvent avoir donné lieu depuis à modification du fait des prestataires ou avoir été l'objet

d'erreurs typographiques et ne constituent donc pas un engagement contractuel de notre part (voir § 1), sachant que les modifications éventuelles seront signalées au moment de l'inscription, et considérées acceptées par la signature du contrat de voyage.

De même, les cartes, les photos et illustrations autres que les photos d'hôtels sont présentées à titre informatif et artistique et ne sont en aucun cas contractuelles. Les informations sont données à titre indicatif et ne sauraient engager notre responsabilité au cas où certaines d'entre elles ne seraient plus d'actualité au moment du voyage. L'agence informera donc le client, avant l'inscription, de telles erreurs ainsi que des éventuelles modifications dans les équipements, prestations, programmes ou prix, connues au moment de l'inscription.

L'agence ne pourra être tenue pour responsable en cas d'annulation d'un départ, modification d'horaire ou d'itinéraire, suppression d'une partie du programme, indisponibilité des prestations prévues, surréservation, provoqués par des événements indépendants de sa volonté (grève, catastrophe naturelle, pandémie, événement politique, incident technique...).

- **Transport aérien** : Les conséquences des accidents/incidents qui peuvent survenir à l'occasion des transports aériens sont régies par les dispositions de la convention de Varsovie/Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.
- **Navigation** : En ce qui concerne nos programmes de croisières, seul le commandant de bord est habilité à prendre toute décision utile se rapportant à la sécurité des passagers en liaison avec les autorités chargées de la régulation de la navigation. Ainsi, pour des raisons dictées par les conditions météorologiques ou autres, les itinéraires et escales peuvent être modifiés sans que nous puissions être tenus pour responsables, et ces changements ne peuvent donner lieu à indemnisation.
- **Santé** : Certaines vaccinations ou mesures préventives (paludisme...) quoique non obligatoires peuvent être recommandées par les autorités sanitaires. Il revient au voyageur de s'en informer, L'agence ne pouvant en aucun cas être responsable des conséquences éventuelles de leur non-application.
- **Excursions** : Les excursions réservées sur place, sont réalisées par des organismes locaux indépendants de L'agence. Même si elles peuvent être proposées par nos représentants locaux à titre de service, elles sont achetées librement sur place, et ne sont pas un élément constitutif du voyage réservé auprès de nous. Tout litige, incident ou accident dans leur déroulement doit être solutionné sur place avec l'organisme concerné, et ne saurait en aucun cas engager la responsabilité de L'agence en France auprès de laquelle a été réservé le voyage.

### **13. RÉCLAMATION**

Si des problèmes se posaient durant le voyage, il est vivement conseillé d'en faire part immédiatement à votre accompagnateur ou à notre correspondant local, afin d'y apporter une solution en temps réel. Chaque fois que cela s'avérera possible, une compensation immédiate sera proposée sur place et tiendra alors lieu de seul dédommagement. À défaut, et pour pouvoir être prises en considération, les réclamations sur le déroulement de nos voyages devront être adressées à l'agence organisatrice par écrit dans les 30 jours suivant le retour qui vous répondra. Le non-respect de ces délais est susceptible d'affecter la rapidité du traitement du dossier de réclamation qui varie en fonction de la durée de l'enquête auprès de nos prestataires. **En cas de non fourniture ou non utilisation d'une prestation locale par décision du client, aucun remboursement ne pourra intervenir.**

Vous pouvez retrouver toutes les données de l'Institut Pasteur concernant les données sanitaires mondiales : <http://cmip.pasteur.fr/cmip/csmmedvoy.html>

La sécurité et les formalités des pays sur le site Internet du ministère des affaires étrangères (Conseils aux voyageurs) :

[http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html)

## **Conditions générales de vente**

*Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.*

### **I - Conditions générales de ventes**

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions

particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme**. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

ELEIS VOYAGES a souscrit auprès de la compagnie Generali assurances OBDA, 26 rue Nationale 59190 Hazebrouck un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

#### **Extrait du Code du Tourisme.**

##### **Article R.211-3 :**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

##### **Article R.211-3-1 :**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

##### **Article R.211-4 :**

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9,

R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

##### **Article R.211-5 :**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

##### **Article R.211-6 :**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7 :**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R.211-8 :**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9 :**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R.211-10 :**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R.211-11 :**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

**Art. R.211-12.** - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage proposé par le vendeur.

**Art. R.211-13.** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - Soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.