

# CONDITIONS DE VENTE

Mises à jour du 13.10.2010

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <p>le CERCLE des VACANCES<br/>Explorateurs de Liberté</p> | <p><b>Voyage &amp; Spa (<a href="http://voyage-spa.com">voyage-spa.com</a>) est une marque du Cercle des Vacances</b></p> <p><b>LE CERCLE DES VACANCES</b><br/>S.A.S au capital de 2.200.000,00 €<br/>RCS Paris 500 157 532 SIRET 500 157 532 000 10<br/>APE 7911Z<br/>Licence 075 07 0065 Garantie bancaire : APS<br/>IATA : 202 47 312</p> |  <p>V O Y A G E<br/>&amp;<br/>S P A<br/>L'agence du bien-être</p> |
|---|--|--|

## PREAMBULE

Les offres soumises aux présentes conditions de vente sont proposées par la société Le Cercle des Vacances (ci-après : CDV), Société par Actions Simplifiée au capital de 2.200.000€. CDV est titulaire de la licence N° 075950217, de l'agrément IATA n°20247312, de l'assurance responsabilité civile professionnelle GENERALI police N°56449454 et de la garantie financière APS.

CDV est également adhérent au SNAV (Syndicat National des Agences de Voyages).

L'internaute doit impérativement prendre connaissance des présentes conditions afin de garantir ses relations avec Cercle des Vacances sur le plan juridique. La demande de services sur le site Cercledesvols.com est pour cela réservée aux utilisateurs ayant pris connaissance préalablement et accepté, sans réserve, l'intégralité des Conditions de Venttes.

Les présentes conditions de vente contiennent :

- les conditions particulières de la société CDV
- les conditions générales de vente qui correspondent aux articles L211-1 à L211-4 et L211-8 à L211-18 du Code du Tourisme (voir également le site [Legifrance](http://Legifrance))

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de votre commande.

Tout client de la société CDV reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente. Ainsi, le client doit avoir atteint la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE FORFAITS

**Note :** ces conditions ne s'appliquent pas à la vente de vols secs.

Pour consulter les conditions en vigueur si vous avez acheté des vols secs :

<http://www.cercledesvacances.com/voyages-gen/docs/CONDITIONS-DE-VENTE-BILLETSDISCOUNT.COM.pdf>

### 1. PRIX

#### 1.1 Prix

Tous les prix sont affichés en Euros. Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;
- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
- les excédents de bagage
- les frais de parking ;
- les taxes de séjour pour la France et l'étranger.

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

#### 1.2 Révision des prix

Conformément à l'article L 211-13 du Code du Tourisme, Le Cercle des Vacances se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3%, cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devise.
- Variation du coût des transports, des taxes, des redevances : toute variation sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage.

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 30 jours avant le départ.

Dans le cas d'une augmentation, le client disposera d'un délai d'une semaine pour confirmer son acceptation ou son désistement. Cette dernière éventualité n'entraînera aucun frais d'annulation dans le cas où l'augmentation proposée serait égale ou supérieure à 10%. Dans les autres cas, les frais d'annulation s'appliquent tels que prévus à l'article 3.

## 2. INSCRIPTION

### 2.1 Inscription

L'inscription à l'un de nos voyages implique de la part du client, l'adhésion aux conditions générales et particulières de vente. Toute inscription doit faire l'objet du versement d'un acompte représentant au minimum 30 % du montant global des prestations terrestres, le solde intervenant 35 jours avant le départ.

Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

### 2.2 Paiement

A plus de 35 jours du départ, vous pouvez régler le prix de votre voyage (acompte, solde du prix) :

- dans toutes notre agence, 4 rue Gomboust, 75001 Paris :
  - par carte bancaire. Les cartes bancaires suivantes (émises par des banques situées en France) sont acceptées : la carte bleue nationale, la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum et Visa Infinite, la carte American Express, la carte EuroCard/MasterCard, la carte Diner's.
  - par chèque bancaire ou postal (uniquement pour toute inscription à plus de 35 jours de la date de départ) libellé à l'ordre de « Le Cercle des Vacances ».
  - en espèces,
  - en chèques vacances ;
- par correspondance : par chèque libellé à l'ordre du Cercle des Vacances (uniquement pour toute inscription à plus de 35 jours de la date de départ) ou en chèque vacances ;
- sur le site <http://www.cerledesvacances.com/ssl/paiement.php> par carte bancaire en indiquant le numéro de dossier indiqué sur votre facture.

A moins de 35 jours du départ, seuls les paiements par carte bancaire ou espèces sont acceptés.

Dès votre paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage, le cas échéant, Le Cercle des Vacances vous adresse, dès que possible, une facture qui confirme l'inscription à votre voyage. Cette facture mentionnera les coordonnées de votre conseiller, qui reste à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date de départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle i sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 3 ci-après.

### 2.3 Droit de rétractation

Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement.

Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation).

Ainsi, pour toute demande de prestation de service effectuée auprès du Cercle des Vacances, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

## 3. ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute annulation de la part du voyageur entraîne à perception de frais applicables par rapport à la date de votre départ initialement prévue. Un dossier est considéré annulé au moment de la réception de l'avis d'annulation par télécopieur, par courrier recommandé avec AR, ou remis en mains propres.

- 61 jours et + précédant le départ : Frais de dossier de 100€ par passager. Ces frais ne sont pas remboursables au titre de la garantie annulation des conventions d'assurance que nous proposons.
- Entre 30 et 60 jours précédant le départ : 25 % du tarif\* avec un minimum de 200€ par personne.
- Entre 15 et 29 jours précédant le départ : 50 % du tarif\*
- Entre 8 et 14 jours précédant le départ : 75 % du tarif\*
- Entre 0 et 7 jours précédant le départ : 100 % du tarif\*

\* Quel que soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance et les frais de dossier restent acquis au Cercle des Vacances.

Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrite sur le bulletin d'inscription a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ.

## 4. MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

### 4.1 Modification avant départ

Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du client aboutissant à :

- une modification de la ville de départ,
- une modification de destination
- une modification d'hôtel
- une modification de date de départ

Dans ces hypothèses, le client est soumis aux conditions définies dans l'article 3 ci-dessus.

Toute autre modification du voyage avant le départ, à l'initiative du client, entraînera la perception des frais suivants :

- 15 jours et + précédant le départ : 80 € par personne

- Entre 8 et 14 jours avant le départ : 150 € par personne
- Entre 0 et 7 jours précédant le départ : 200 € par personne

Exception : pour les week-ends et court séjours (nous consulter), toute demande de modification de noms des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport, ces frais pourront s'élever à hauteur du rachat du billet aller-retour.

#### **4.2 Modification après départ**

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation terrestre non consommée (transferts, excursions, logements..) du fait du participant pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

### **5. ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE**

Conformément à l'article R 211-12 du Code du Tourisme, si Le Cercle des Vacances se trouve contraint d'annuler le voyage, il en informera le Client. L'ensemble des sommes versées sera restitué au client.

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Le Cercle des Vacances avertira le client par tout moyen au plus tard 21 jours avant le départ. Le client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Le client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts.

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, Le Cercle des Vacances en avertira le client par tous les moyens et lui proposera :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre

### **6. TRANSPORT AERIEN**

#### **6.1 Responsabilité**

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande.

Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination.

Si en cas de modification par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs au Cercle des Vacances, retard ou annulation ou grève extérieures au Cercle des Vacances, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 3 ci-dessus.

Le Cercle des Vacances ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

#### **6.2 Non présentation au départ**

Le non embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par vos soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

#### **6.3 Pré et Post Acheminement**

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre départ, le jour de votre retour ou le lendemain.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par Le Cercle des Vacances.

#### **6.4 Confirmation du vol retour**

Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

#### **6.5 Perte ou vol de billet**

Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...).

#### **6.6 Bagages**

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg à 20kg sur les vols réguliers. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, perte de bagages ou achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

Il est de la responsabilité du client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Le Cercle des Vacances invite le client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC).

### **6.7 Femmes enceintes**

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

### **6.8 Bébés et Enfants**

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel. Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction excepté sur les vols spéciaux.

## **7. FORMALITES**

Les ressortissants français devront obligatoirement être :

- en possession des documents d'identité précisés dans le bulletin d'inscription et
- à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées sur le bulletin d'inscription s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner auprès des autorités compétentes.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet : [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr), [action-visa.com](http://action-visa.com), [travelsante.com](http://travelsante.com).

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement. Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Le Cercle des Vacances ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende. Le Cercle des Vacances ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

### **7.1 Passagers mineurs**

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les enfants mineurs ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur légal, il vous appartient de vous procurer auprès des services compétents une autorisation de sortie du territoire national.

Le Cercle des Vacances ne pourra en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné ne produisant pas une autorisation de sortie du territoire au moment de son inscription ou de la délivrance matérielle des titres de transport. Le Cercle des Vacances ne saurait être tenue responsable si malgré cette interdiction, un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

## **8. DUREE DE VOYAGE**

Sont inclus dans la durée des voyages :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre.

La première et/ou la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

## **9. ASSURANCES**

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer par une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Le Cercle des Vacances vous propose de souscrire au moment de votre réservation une assurance auprès de la compagnie L'Européenne d'Assurance (contrat 7.905.205) et qui offre la possibilité de choisir entre deux types de garanties : assurance annulation et assurance multirisques.

Ces assurances ne sont pas souscrites automatiquement par Le Cercle des Vacances pour le compte du client. Les assurances doivent impérativement être souscrites au moment de la demande, par téléphone ou en remplissant le formulaire sur le site web.

Ce résumé de garanties n'a pas valeur contractuelle.

#### Formule 1 - Annulation

Prix par personne assurée : 35€

L'Européenne d'Assurances rembourse les frais d'annulation à la charge de l'assuré en cas de :

- décès, accident ou maladie grave de l'assuré ou d'un membre de sa famille y compris l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante,
- dommages matériels graves à la résidence principale ou secondaire ou aux locaux professionnels de l'assuré,
- vol dans ses locaux professionnels ou privés dans les 48 heures avant le départ,
- complications de grossesse et leurs suites,
- annulation de la personne accompagnant l'assuré figurant sur le même contrat,
- convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel :
  - témoin ou juré d'assises, procédure d'adoption d'un enfant, examen de rattrapage, obtention d'un emploi ou stage ANPE
  - mutation professionnelle (franchise 25%)
  - modification ou suppression des congés payés (franchise 25%)

- licenciement économique de l'assuré,
- maladie psychique, mentale, dépressive uniquement en cas d'hospitalisation de plus de 3 jours,
- contre-indication ou suite de vaccination,
- refus de visa touristique par les autorités du pays visité,
- dommages graves au véhicule dans les 48 heures avant le départ,
- vol des papiers d'identité 48 heures avant le départ (franchise 25%)
- départ manqué : indemnité égale au maximum à 50% pour les voyages à forfaits

#### Formule 2 - Multirisques

Prix par personne assurée : 55€

Pour souscrire ce type d'assurance ou pour obtenir des renseignements, contactez nous.

- Garantie Assistance Rapatriement :

- Maladie ou accident corporel grave :

Organisation du contact médical et transport vers le Centre Médical le mieux adapté, ou rapatriement au domicile, prise en charge d'un accompagnant si l'état le justifie, prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche jusqu'au rapatriement, mise à disposition d'un titre de transport pour un proche si hospitalisation de plus de 7 jours, prolongation de séjour hôtelier du sinistré jusqu'au rapatriement ainsi que celui de la personne restée à son chevet.

- En cas de décès :

Organisation et prise en charge du transport du corps, frais funéraires nécessaires au transport, retour des membres de la famille garantis par le même contrat, retour prématuré, rapatriement des accompagnants, frais médicaux, chirurgicaux, hospitaliers et pharmaceutiques, petits soins dentaires d'urgence, assistance aux enfants mineurs ou handicapés restés au domicile, envoi des médicaments indispensables si introuvables sur place, frais de secours, recherche et sauvetage, assistance juridique, avances de la caution pénale.

- Garantie Frais d'annulation : Voir formule 1
- Garantie Bagages :

A concurrence de 1000 € par personne. Franchise : 40 €

- Garantie Interruption de séjour :

En cas d'interruption du voyage de plus de trois nuitées, l'EA rembourse les prestations non consommées au prorata temporis.

- Garantie Responsabilité Civile du voyageur :

L'EA garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile privée de l'assuré, en vertu des articles 1382 à 1385 inclus du Code Civil, en raison des accidents pouvant être causés par l'assuré à des tiers, ainsi que les animaux ou les choses dont il a la garde pendant la période de garantie.

## **10. RECLAMATION**

Toute réclamation de défaillance doit nous être signalée par lettre recommandée avec avis de réception dans le mois suivant le retour. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. De plus, le règlement de la facture sous-entend l'acceptation des tarifs et de conditions de voyage. Il nous est impossible de tenir compte, après coup, de réductions ou de promotions faites précédemment sur Cercle des Vacances.

ADRESSE D'ENVOI  
Le Cercle des Vacances  
31 avenue de l'Opéra  
75001 PARIS

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par le client immédiatement sur place et par écrit auprès du prestataire concerné. Cette réclamation doit être dûment signée par le prestataire.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour de voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billet, carte d'embarquement, coupon bagage ou autre) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement ou annulation de vols.

Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

Le service clients du Cercle des Vacances pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le passager dans la résolution de la réclamation.

Concernant les retards d'avions, si vous avez souscrit le contrat d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE N° 7.905.204, vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurance EUROPEENNE D'ASSURANCE. Seules les demandes accompagnées de tous les justificatifs prévus au contrat seront recevables par la compagnie d'assurance. Il n'incombe pas à la société Le Cercle des Vacances de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Extrait du Code du Tourisme.

**Article R211-5** : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article **L.211-8**, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

**Article R211-6** : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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.211-10** ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles **R.211-11**, **R.211-12**, et **R.211-13** ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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.
- 14) 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 R211-7** : 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 quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-8** : 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 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 **R211-10** ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 **R211-6** ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles **R211-11**, **R211-12** et **R211-13** ci-dessous ;
- 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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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 pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14o de l'article R. 211-6.

**Article R211-9** : 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 lettre recommandée avec 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 R211-10** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article **L.211-13**, 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 R211-11** : 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 14o de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 R211-12** : Dans le cas prévu à l'article **L.211-15**, 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 ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-13** : 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 14o de l'article R. 211-6.