

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
de la Centrale de Réserve
(SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION)
et des Bureaux d'accueil
de l'Office de Tourisme de SERRE CHEVALIER

1. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.

Les présentes conditions s'appliquent, pour la réservation et la vente en ligne ensemble ou séparément, d'hébergements, d'activités de loisirs, visites guidées, billetterie spectacles, d'animations, de pass FREJUS et d'articles, sur le Site de la Centrale de Réserve de l'Office de Tourisme Intercommunal de SERRE CHEVALIER VALLEE BRIANCON, dénommée SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION, organisme local du Tourisme titulaire de l'IMMATRICULATION n° IM005100012 garantie par l'Association Professionnelle de Solidarité du tourisme (A.P.S.T) assurée en Responsabilité Civile Privée par la société ALLIANZ IARD représentée par Monsieur Serge MATHIEU RC 56258768 dont les garanties couvrent la responsabilité selon les termes de la loi n°92-645 du 13 Juillet 1992 modifié et du décret d'application précité.

Elles s'appliquent également pour toute vente effectuée dans les bureaux d'accueil.

Les conditions générales des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par la loi n°92-645 du 13 Juillet 1992 et son décret d'application n°94-490 du 15 Juin 1994 et les articles L. 211-11 et R 211-3 à R.211-13 du Code du tourisme, ci-après reproduits.

L'utilisateur achetant une prestation sur ce site reconnaît disposer de la capacité de contracter aux conditions décrites aux présentes Conditions Générales de Vente, (être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être placé sous un régime de protection juridique des majeurs lui interdisant de contracter seul).

L'utilisateur atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique.

2. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET RESERVATION EN LIGNE

Le Site a notamment pour objectif de proposer la mise en relation des partenaires du territoire (Hébergeurs, Activités, Loisirs, Associations) et des utilisateurs.

Les caractéristiques des prestations pouvant être commandées figurent sur le site ou dans les bureaux d'accueil. Les photos présentées n'ont toutefois aucun caractère contractuel. En passant commande, l'utilisateur reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations sur la nature et les caractéristiques de cette prestation.

La réservation réalisée n'est valable que pour la date et / ou la période et la prestation choisie par le client lors de la commande. Une fois le règlement effectué, la commande est ferme et ne peut être modifiée ou annulée par l'utilisateur.

3. OPTION DE RESERVATION DES HEBERGEMENTS, SEJOURS ET PRESTATIONS – DISPONIBILITES DES PRODUITS EN LIGNE et CALL CENTER

Hébergements, séjours et prestations

Les options prises pour les séjours proposés par SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION sont valables QUATRE (4) jours à partir de l'édition du contrat, sauf pour des réservations à moins de VINGT (20) jours avant la date de début du séjour.

Si les paiements ne sont pas parvenus à SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION dans un délai de QUATRE (4) jours, l'option sera automatiquement supprimée et les hébergements correspondants remis à la disposition de SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION.

Disponibilité des articles en ligne et sur site - Livraison

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité après passation de la commande, le client en sera informé par mail et remboursé.

Les articles sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande. Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne sont pas contractuels, ressortissant de la responsabilité des services postaux. Les colis sont généralement expédiés en 48h, jours ouvrés, après réception du paiement, par colissimo suivi, remis sans signature.

Aucun dépassement de ces délais ne pourra donner lieu au paiement

d'indemnités ou à l'annulation de la commande.

SCVR ne saurait non plus être tenue responsable de l'inexécution d'une commande en cas de rupture de stock ou indisponibilité d'articles, de force majeure, de perturbation des transports, ou grève totale ou partielle et notamment des services postaux, pour quelques raisons que ce soit, d'incendies ou inondations.

A réception des articles, le client doit en vérifier l'état et la conformité. En cas de réception d'un colis en mauvais état, le client effectuera les réserves nécessaires auprès du transporteur, seul responsable de l'état du produit pendant son acheminement.

En cas de livraison d'article reconnu non conforme à la commande, le client doit formuler sa réclamation dans un délai de 7 jours auprès de SCVR. La responsabilité de SCVR est en tout état de cause limitée au prix payé pour la commande.

Il pourra alors être procédé à un remboursement, frais de retour inclus, ou un échange selon le souhait du client. En cas de commande vers un pays autre que l'union européenne, les droits de douanes et taxes seront à la charge de l'acheteur et relèvent de son entière responsabilité, en termes de déclaration et paiement aux autorités.

Les articles proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de SCVR ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où les produits sont livrés. Il appartient au client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits avant leur commande.

4. SEJOURS - AUTRES PRESTATIONS – PASS FREJUS

SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION propose notamment :

- La réservation de séjours comprenant l'hébergement, le forfait remontées mécaniques, avec ou sans assurance ski et/ou éventuellement, à la demande du client, un stage à l'école de ski ou autre sport et la location du matériel de ski et/ou d'autres loisirs, location de linge de maison etc...
- La réservation d'activités sportives et/ou de loisirs proposées en collaboration avec les prestataires de la station,
- La réservation de moniteurs de ski et/ou de guides, accompagnateurs etc...
- La vente de tous types de ski pass, avec ou sans assurance,
- La réservation et la vente de toute autre prestation de prestataires locaux, seule ou en complément de la réservation d'un hébergement (locatives en meublés, résidences hôtelières et résidence de tourisme, réservations hôtelières, réservations de toute autre forme d'hébergement)
- Un service de billetterie,
- Des produits dans sa boutique en ligne,
- La réservation de billetterie à l'occasion de manifestations se déroulant sur la destination,
- La vente de billets d'entrée aux différentes structures de la destination (patinoire, piscine, biotope, musées etc.),
- La réservation de repas, cocktails, buffets ...
- La location de salle et mise en place ainsi que de matériels spécifiques aux séminaires (vidéo projecteurs, rétroprojecteurs...)
- La vente de goodies relatives à la promotion de la destination,
- Et plus généralement, toutes actions correspondant à une demande touristique,
- Des Pass Tunnel du Fréjus ni remboursables ni échangeables. Ils sont expédiés sous 48h par mail, du lundi au vendredi entre 9h et 18h, SAUF JOURS FERIES.

Avant votre départ, pensez à consulter les conditions de circulation du Tunnel du Fréjus en vous connectant sur : <http://www.sftrf.fr/web/guest/circulation>

5. PRIX

Les prix des hébergements, séjours et prestations sont forfaitaires et incluent l'ensemble des prestations indiquées en annexe.

Les prix des prestations sont exprimés en euros et TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande ou demande de réservation. Ils sont exprimés hors participation aux frais d'envoi, lorsqu'il en existe, notamment pour la boutique.

Au prix des objets vendus dans la boutique en ligne, s'ajouteront des frais d'expédition. Ces derniers comprennent l'emballage, la manutention et les frais postaux. Ils peuvent contenir une partie fixe et une partie variable en fonction du prix ou du poids de la commande.

6. REGLEMENT

Le paiement en ligne sur le site est sécurisé à la norme https par une double authentification.

Pour les séjours et réservations d'hébergement, le client doit effectuer à la réservation le versement à SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION d'un acompte au moins égal à 30% du prix total du séjour.

Le solde du prix doit être adressé à SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION au plus tard trente (30) jours avant la date de début du séjour.

Pour une réservation prise moins de trente (30) jours avant la date de début du séjour, le règlement s'effectue en un seul versement au moment de la réservation.

Pour les prestations des prestataires partenaires, le paiement est effectué en ligne ou dans les bureaux d'accueil.

- Paiement des prestations sur le site en ligne : par carte bancaire, grâce au système sécurisé PAYZEN mis en place sur le site. Tout paiement par carte bancaire déclenche une demande systématique d'autorisation de débit. La réservation n'est effective qu'après paiement de la totalité des prestations.
- Paiement des prestations dans les bureaux d'accueil : règlements par chèque, par virement et par carte bancaire, correspondant à la totalité du prix à la réservation.

Pour tout produit acheté sur la boutique en ligne, le paiement est effectué en totalité, au moment de la réservation, par carte bancaire uniquement.

Tout rejet du paiement, pour quelque cause que ce soit, implique l'abandon de la commande ou demande de réservation.

7. DELAI DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergements, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournis à une date précise ou pour une période déterminée. Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement faisant suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte, une fois la réservation validée.

Pour la boutique, le délai de rétractation est toutefois de 14 jours ouvrable pour retourner la commande dans son emballage d'origine, aux fins d'échange ou remboursement, les frais d'envoi restant à votre charge.

8. ANNULATIONS ET MODIFICATIONS

8.1 - Annulations et modifications des séjours et hébergements du fait du client

Dès le paiement de l'acompte, la réservation des séjours et hébergements est ferme et définitive.

En cas d'annulation, les pénalités seront supportées par le client dans les conditions ci-après :

- si l'annulation intervient plus de TRENTE (30) jours avant la date de début du séjour : 30% du prix total du séjour ;
- si l'annulation intervient entre le TRENTIEME (30ème) jour et la date de début du séjour : 100% du prix total du séjour.

Dans tous les cas d'annulation, les frais de dossiers seront conservés par SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION.

Le client peut souscrire une assurance qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation.

Les annulations ne pourront pas être acceptées par téléphone et devront être notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception.

La date retenue pour définir les délais d'annulation qui donneront lieu aux pénalités ci-dessus sera celle de l'émission de la lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION, le cachet de la poste faisant foi.

Les lettres devront être adressées à :
SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION
Office de Tourisme

535 Rue du Centre - Chantemerle
05330 SAINT CHAFFREY

En cas d'assurance annulation, l'agent d'assurance mentionné à l'article 12 doit être prévenu dès la connaissance de l'empêchement.

8.2 - Annulations et modifications du fait de SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION

8.2.1 - Annulations pures et simples des séjours et hébergements

Si avant le départ, SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION est amené à annuler purement et simplement le séjour choisi par le client, il sera proposé à celui-ci, dans la mesure du possible, des prestations équivalentes d'un coût comparable.

Le nouveau séjour qui sera offert au client lui sera notifié par lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION dans les délais les plus brefs à

la suite de la survenance des causes ayant perturbé l'annulation.

Si le client ne choisit pas le séjour de substitution, dans un délai de SEPT (7) jours à compter de la notification de la nouvelle proposition de SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION, il obtiendra dans ce cas le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées.

8.2.2 Modification des prestations des séjours, hébergements après le début du séjour

Dans l'hypothèse où, après le début du séjour, SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer au client des prestations en remplacement des prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût de ces nouvelles prestations.

Le client ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions ci-dessus que pour des raisons valables.

8.2.3 Billetterie - Prestations des partenaires

Les billets ne sont ni remboursables, même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangés, sauf en cas d'annulation de la prestation par l'organisateur. Dans ce cas, seul le prix du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais annexe de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé.

Par ailleurs, en cas de non-présentation du client sur le lieu de la prestation ou d'interruption de la prestation par le client il ne sera procédé à aucun remboursement de la prestation commandée.

En outre, en cas de réémission de billet ou de nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification à la demande de l'utilisateur, le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

9. RESPONSABILITE

En aucun cas, SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION ne pourra être tenue pour responsable des circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client ou au prestataire.

Il est expressément convenu que les dommages et intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice consécutif, par exemple, à une modification des éléments essentiels de son contrat, ne pourront excéder une somme égale au montant de son forfait.

Cette limitation contractuelle du montant des dommages et intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

10. RECLAMATIONS

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées par lettre RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION au plus tard 30 jours après la date du séjour à :

SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION
Office de Tourisme – 535 Rue du Centre
Chantemerle
05330 SAINT CHAFFREY

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile de SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès de SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION au plus tard le jour de la fin du séjour.

En cas de dommage occasionné par ou à l'occasion de la prestation achetée, seule l'assurance du prestataire sera de nature à être mise en œuvre, SCVR n'étant qu'un intermédiaire avec le prestataire.

11. DONNEES NOMINATIVES

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant que SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION peut être amené à traiter pour le besoin de ses activités.

En outre, SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION pourra être amené à faire des offres au client en partenariat avec d'autres sociétés dont il pourra bénéficier, sauf mention contraire de sa part, en cochant la case à cet effet qui figure sur son formulaire.

Dans le cadre de la billetterie du festival ARTY COLORS les informations recueillies par le biais du formulaire sont enregistrées et nous permettent de prendre en compte votre inscription à l'évènement Arty Colors de l'organisateur AFOZIC – LOUN'ART. La base légale du traitement est le consentement. Les données sont conservées le temps nécessaire à votre inscription et à votre participation à l'évènement et sont transmises seulement à la centrale de réservation de l'Office de Tourisme de Serre Chevalier Vallée Briançon. Nous vous informons que les données collectées dans le cadre de votre inscription seront transmises à l'organisateur de l'évènement afin que celui-ci puisse vous transmettre des informations relatives à l'évènement. Les données ne seront utilisées par l'organisateur que pour cet évènement et ne seront pas réutilisées ultérieurement.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement. Pour en savoir plus sur l'utilisation de vos données et sur vos droits issus de la Loi Informatique et Libertés ainsi que du RGPD, veuillez consulter notre politique de protection des données ou contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPO/DPD) à l'adresse suivante : dpo@serrechevalier.fr

12. ASSURANCE ANNULATION

Le client a la faculté de souscrire une assurance annulation qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation (maladie, accident...). Pour ce faire, le client doit se reporter aux conditions générales de l'assurance annulation.

En cas de souscription d'une assurance annulation, le client devra, d'une part, avertir SERRE CHEVALIER VALLEE RESERVATION, d'autre part, avertir directement SAM LOISIRS dans les CINQ (5) jours ouvrés où il a eu connaissance du sinistre :

- par courrier adressé à :
SAM LOISIRS 105, rue Jules Guesde CS 60165 92532 Levallois Perret Cedex ;
- en appelant le 01 41 05 05 50.

13. REPRODUCTION LITTERALE DES ARTICLES L 211-2 à L.211-16, R.211-3 à R.211-14 du code du Tourisme

Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours.

Article R211-3 Modifié par [Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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 R211-3-1

Créé par [Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 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 R211-4

Créé par [Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

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

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa 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 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. 211-6

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](#) ;
- 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 agents 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 R. 211-7

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 R. 211-8

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 et 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 [R. 211-10](#) ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

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 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 14° de l'article R. 211-6.

Article R. 211-9

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 demande d'avis 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. 211-10

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 R. 211-11

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 14° 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 demande d'avis 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. 211-12

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 demande d'avis 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. 211-13

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.