

Accueil // Centrale de commercialisation // Séjours packagés individuels

S.P.L « Tours Val de Loire Tourisme » – 78-82, Rue Bernard Palissy – CS 54201 –

37042 Tours cedex 1 – France - Tél : 00 33 02 47 70 37 37 -

info@tours-tourisme.fr – www.tours-tourisme.fr

SIREN : 533 923 124 RCS Tours – Code APE : 7990Z – TVA intracommunautaire : FR 42533923124

Garantie financière : 30.000 € envers Atout France à échéance du 31 juillet 2016

Conditions particulières de vente :

Préliminaire

1 – Définition

L'Office de Tourisme Tours Val de Loire propose aux Clients des prestations ; il assure la réservation et la vente de services pour des voyages et séjours, en facilitant l'accueil et l'amélioration des conditions de séjour des touristes.

Les présentes conditions particulières de vente sont applicables à toutes les ventes effectuées au travers de l'ensemble des activités de commercialisation proposées par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire, que ces ventes interviennent au comptoir de l'Office, par son service de promotion commerciale, aux différents bureaux d'information touristique (Villandry, Luynes, Aéroport de Tours Val de Loire, Rochecorbon), d'un tiers partenaire ou par le biais de son site internet (Centrale de réservation).

En conséquence, sauf convention particulière, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces conditions de vente, ainsi qu'à celles des Partenaires.

2 – Responsabilité :

L'Office de Tourisme Tours Val de Loire est couvert par une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle n° : 514.192.5804 auprès d'AXA Assurances- Cabinet Viard et Houdaille – 134, boulevard Charles de Gaulle 37540 Saint Cyr sur Loire.

Il ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions de vente, en présence de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le Client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

De la même façon, la centrale n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des prestations par les partenaires.

3 – Opposabilité

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de l'Office de Tourisme Tours Val de Loire, prévaloir contre les Conditions Générales de Vente. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc inopposable, à défaut d'acceptation expresse de cette dernière, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

L'Office de Tourisme Tours Val de Loire agit en simple qualité de centrale de réservation.

Article 1 : Formation du Contrat

1.1 Réservation

La commande de prestations ne peut être contractualisée par les Clients qu'après qu'ils ont pris connaissance et accepté formellement les termes des conditions de vente dans leur intégralité.

Avant toute commande, le Client devra avoir accepté les conditions de vente :

- Soit en cochant ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet sur le site internet ;
- Soit en validant les conditions au personnel d'accueil lors d'une vente par téléphone ou au comptoir en engageant le règlement (que ce soit à l'accueil de l'Office ou aux bureaux d'information touristique).
- Soit en signant un contrat de réservation.

Du fait de l'une de ces actions, le Client déclare et reconnaît avoir une parfaite connaissance des présentes conditions de vente et accepte les dites conditions et avoir une parfaite connaissance des prestations réservées.

Aucune commande ne pourra être finalisée sans l'acceptation expresse par le Client des présentes conditions de vente.

Pour passer commande, le Client doit être capable sur le plan juridique de contracter au sens de la réglementation française.

Toute réservation est ferme et définitive, sauf modification ou annulation prévues aux articles 2 et 3 des présentes conditions de vente.

La réservation des prestations proposées par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire peut être effectuée :

- Soit à l'Office de Tourisme Tours Val de Loire ;
- Soit aux points de vente référencés ;
- Soit par contrat de réservation ;
- Soit par un tiers partenaire (Tour-operator, agence de voyage, auto-cariste, comité d'entreprise, association...)
- Soit par le biais du site Internet www.tours-tourisme.fr.
- Soit par le site internet de l'organisateur d'un congrès ou d'un événement, qui aurait confié à l'Office de Tourisme Tours Val de Loire la gestion de sa centrale de réservation.

1.2 Particularités de la réservation en ligne

L'ensemble des informations communiquées par la centrale de réservation, partie intégrante du site Internet de www.tours-tourisme.fr concernant les prestations proposées figurant soit sur le site web, soit sur les documents émis par cette dernière, est purement informatif, étant précisé que ces informations varient en fonction des prestataires concernés.

Ces informations sont actualisées en permanence mais il est conseillé au Client de se rapprocher du prestataire afin de recueillir ces informations.

La confirmation des conditions de vente emporte la reconnaissance implicite par le Client qu'il a obtenu. La vente devient ferme et définitive dès validation par le Client du récapitulatif des prestations commandées et paiement de l'intégralité du prix des prestations commandées.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, la vente ne sera pas considérée comme formée et la centrale ne sera nullement tenue de réaliser les prestations commandées.

Dès lors que la vente est valablement formée, celle-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le Client, sous réserve des dispositions des articles 2 et 3.

Tout ou partie manquant entraînera l'annulation du dossier.

1.3 Conditions de réalisation des prestations

1.3.1 Dispositions d'ordre général

La durée de chaque prestation est celle stipulée par la centrale de réservation.

Le règlement d'un hébergement, séjour, billet (château, musée, site touristique...), excursion, visite guidée et tout autre produit vendu par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire s'effectue par tous modes de paiement acceptés au moment de la réservation.

Les paiements en ligne s'effectuent par carte bancaire (les cartes des réseaux Visa, Eurocard/Mastercard et American Express sont acceptées) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé SP Plus.

Les chèques de banque, les espèces et les Chèques Vacances « ANCV » sont acceptés pour toutes autres réservations.

1.3.2 Dispositions particulières selon les prestations commandées

Prestations ne contenant que l'hébergement simple :

Si la réservation hôtelière intègre le petit déjeuner, son montant apparaîtra de façon détaillée sur le document de confirmation.

En cas de non-disponibilité de l'établissement hôtelier, ce dernier se réserve la possibilité de faire héberger totalement ou partiellement les participants dans un hôtel de catégorie équivalente pour des prestations de même nature, les frais inhérents au transfert restant à la charge de l'établissement concerné.

Le Client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

En cas d'interruption du séjour par le Client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par une assurance-annulation dont le Client bénéficie.

Avant de réserver, le Client doit s'assurer s'il peut ou non séjourner en

compagnie d'un animal domestique.

Le Client est informé que la taxe de séjour est due pour chaque nuit passée ; elle doit être directement réglée à tout hébergeur avant son départ. Pour l'achat d'un séjour tout compris, la taxe de séjour est exceptionnellement incluse, mentionnée dans le descriptif du prix et reversée à l'hébergeur.

Prestation congrès ou manifestation événementielle :

Pour chaque réservation, les participants réserveront leur hébergement ou leur excursion directement par la centrale de réservation et la confirmeront en effectuant le paiement en ligne :

Pour l'hébergement, le paiement se fera en deux temps :

- un acompte sur le montant dû pour la totalité du séjour ;
- le solde des prestations est payé par les congressistes à leur départ de l'hôtel auprès de l'hôtelier.

Pour les excursions le paiement se fait en totalité.

Par dérogation à l'article 1.2 la vente est ferme et définitive dès validation par le Client du récapitulatif des prestations commandées et paiement pour la seule prestation d'hébergement de l'acompte et de l'intégralité du prix pour les autres prestations.

L'Office de Tourisme Tours Val de Loire confirmera au Client par écrit.

Article 2 : Annulation par le Client

En indiquant le numéro de réservation, toute annulation totale ou partielle doit être notifiée :

- Soit via le site internet www.tours-tourisme.fr ;
- Soit en contactant l'Office de Tourisme par téléphone au + 33 (0)2 47 70 37 37,
- Soit en confirmant par courrier ou e-mail adressé à :
Office de Tourisme Tours Val de Loire
78-82, rue Bernard Palissy
C.S 54201 – 37042 Tours cedex 1
Courriel : resa@tours-tourisme.fr

2.1 Pour les réservations concernant les prestations d'hébergement simple (hors campings)

2.1.1 Cas d'une réservation réalisée plus de 72h avant la date d'arrivée (hors campings)

Le délai d'annulation sans frais est de 72 heures avant la date d'arrivée chez l'hébergeur. Le calcul de 72 h se fait à partir de midi (le jour prévu de l'arrivée) 3 jours avant la date d'arrivée chez l'hébergeur.

Passé le délai des 72 h, le montant de la première nuit par chambre/appartement réservé(e) sera maintenu en débit.

2.1.2 Cas d'une réservation de moins de 72 h avant la date d'arrivée

Toute annulation entraînera des frais d'annulation équivalant au montant de la première nuit par chambre/appartement réservé(e).

2.1.3 Cas d'une offre tarifaire de première minute ou dernière minute

Les réservations effectuées dans le cadre d'une offre spéciale (réduction tarifaire ou autre avantage Client) dite de « première minute » ou « dernière minute » sont non annulables, non modifiables, non remboursables.

Ces conditions particulières sont mentionnées au moment de la réservation et sont consultables en cliquant sur « modalités et conditions » avant de valider le choix du tarif et de la date.

2.1.4 Centrale de réservation congrès, manifestation événementielle

Pour l'hébergement, en cas d'annulation intervenant moins de 15 jours avant le début du congrès ou de la manifestation événementielle, l'acompte versé par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire restera acquis à l'hôtelier.

Pour les excursions, pour toute annulation à moins de 72 h, le montant total sera retenu.

2.1.5 Conditions d'annulation pour les campings

- annulation intervenant plus de 30 jours à l'avance, remboursement total.
- de 30 jours à plus de 3 jours, 30% non remboursable.
- moins de 3 jours : non remboursable.

2.2 Cas des visites guidées, billets, produits, services touristiques

Pour les entrées dans les sites touristiques, les billets ne sont plus valables en dehors de la date indiquée sur les billets. Ils ne sont ni échangeables ni remboursables.

Pour les visites guidées, le nombre de places étant limité sur chacune des visites, les billets édités ne sont ni repris ni échangés.

Pour la billetterie des concerts/spectacles/excursions, les billets ne sont ni repris, ni échangés.

2.3 Cas des packages et/ou forfaits touristiques

2.3.1. En cas d'annulation totale ou partielle d'un package réservé dans la centrale

L'Office de Tourisme de Tours Val de Loire appliquera de plein droit au Client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées :

En cas d'annulation totale ou partielle au moins 72 heures avant le début de la prestation (l'heure prise en compte est fixée à 12h00 le jour prévu de l'arrivée), aucune pénalité n'est due et la centrale remboursera au Client les sommes perçues en paiement des prestations annulées, sauf conditions particulières précisées dans le descriptif de l'établissement et sur la confirmation de réservation ;

En cas de réservation de dernière minute (réalisée moins de 72 heures avant la date d'arrivée), il ne sera procédé à aucun remboursement.

2.3.2. En cas d'annulation totale ou partielle d'un package réservé auprès de l'Office de Tourisme Tours Val de Loire par un autre moyen que la centrale

La retenue des frais est variable selon la nature du voyage ou séjour et la date à laquelle elle intervient.

Sauf indication particulière :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10 % du prix du séjour.
- annulation entre le 30e et le 21e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25 % du prix du séjour.
- annulation entre le 20e et le 8e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du prix du séjour.
- annulation entre le 7e et le 2e jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du prix du séjour.
- annulation moins de 2 jours avant le début du séjour : il sera retenu 90 % du prix du séjour.

En cas de non présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Article 3 - Modifications par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme Tours Val de Loire se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le Client peut, après en avoir été informé par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire, par tous moyens :

- Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées ;
- Soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposée par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire.

Article 4 - Confirmation / Garantie

L'Office de Tourisme Tours Val de Loire peut se garantir d'une réservation opérée en demandant au Client de lui communiquer : un numéro de carte bancaire, cryptogramme, date d'expiration et nom du porteur. Dès validation de la réservation, le Client recevra par écrit électronique ou par écrit papier un bon d'échange que celui-ci devra remettre au prestataire.

Ces confirmations de réservation pourront toutefois, en fonction des délais entre la date de réservation et la date du séjour être remises directement au Client à son arrivée à l'Office de Tourisme Tours Val de Loire ou à défaut le Client pourra se munir de son numéro de réservation stipulé sur la confirmation de réservation ainsi que de sa pièce d'identité et se présenter auprès du prestataire.

Article 5 - Droit de rétractation

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la Consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 du Code de la Consommation). Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de l'Office de Tourisme Tours Val de Loire ou, à défaut, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Article 6 - Les photos et/ou vidéos

Les photos et/ou vidéos présentées sur la centrale de réservation en ligne et sur les supports de communication de l'Office de Tourisme Tours Val de Loire ne sont aucunement contractuelles.

Article 7 - Protection des informations personnelles (CNIL)

Les informations personnelles communiquées par le Client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte bancaire, sur le site web permettent de traiter et exécuter ses commandes et sont cryptées afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur internet grâce à un logiciel de cryptage.

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 (Loi Informatique et Libertés) modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par le symbole : (*).

Les informations communiquées à l'occasion d'une commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services commandés. Ces informations seront considérées par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par le service interne de l'Office de Tourisme Tours Val de Loire et ses fournisseurs, pour le traitement de la commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux Clients.

Article 8 - Protection des coordonnées personnelles et bancaires

L'Office de Tourisme Tours Val de Loire rappelle que par le système de sa plateforme de paiement SP Plus et grâce à son logiciel de cryptage, les informations personnelles et bancaires du Client sont protégées. Il crypte toutes les informations personnelles, y compris le numéro, le

nom et l'adresse associés à l'utilisation de la carte bancaire, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur internet.

Article 9 - Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste rapportée, les données conservées dans le système d'information de l'Office de Tourisme Tours Val de Loire et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par l'Office de Tourisme Tours Val de Loire dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui sera établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 10 - Droit applicable

Les conditions particulières et générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français, en l'occurrence le Tribunal de Tours.

Conditions générales de vente :

Les conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R 211-12 du Code du Tourisme :

Afin de respecter les dispositions légales sont reproduits les articles suivants dudit Code :

• Article R 211-3 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 R 211-4 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'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.

ment 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 R211-5 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 R211-6 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 R211-7 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 R211 - 8 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1**

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 R211 - 9 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1**

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 R211-10 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1**

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 R211-11**

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.