



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**OFFICE DE TOURISME AUVERGNE VOLCANSANCY** (ci-après, « L'Office de tourisme »)

EPIC (établissement public à caractère industriel et commercial) déclaré

Route de Bagnols – 63680 LA TOUR D'AUVERGNE

[www.auvergnevolcansancy.com](http://www.auvergnevolcansancy.com)

Tél : 04 73 65 89 77

[j.dumons@auvergnevolcansancy.com](mailto:j.dumons@auvergnevolcansancy.com)

**SIRET** : 833 566 904 000 11

**Immatriculation Atout France** IM 063180001

**Assurance de responsabilité civile professionnelle** souscrite auprès de :

MAIF, Gestion spécialisée, 79018 NIORT Cedex 9

**Garantie financière** apportée par :

GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT&CAUTION, 8-10 rue d'Astorg – 75008 PARIS

**Afin de lutter contre la propagation du virus Covid-19 et dans un impératif de santé publique, merci de respecter les mesures sanitaires (masque, gel hydroalcoolique, distanciation...) en vigueur lors de vos différentes prestations de groupe.**

### Généralités :

Conformément à l'article L133-3, 4ème alinéa du code du tourisme, l'Office de tourisme peut commercialiser des prestations de services touristiques dans les conditions prévues au chapitre unique du titre Ier du livre II du code de tourisme.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par l'Office de tourisme de prestations de services touristiques par correspondance et au comptoir de l'Office de tourisme au moyen de son site internet et de son service groupes, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après, « le(s) Client(s) »).

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation que ceux définis au paragraphe précédent.

Les présentes conditions générales ne concernent que les prestations effectuées en France pour des Clients situés sur le territoire français.

Les présentes conditions générales ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le Client auprès des différents prestataires référencés sur les brochures ou sur le site internet de l'Office de tourisme.

Pour les services de billetterie proposés par l'Office de tourisme, il est précisé que l'Office de tourisme agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au Client est soumise aux présentes conditions générales. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres au prestataire.

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R 211-4 du code du tourisme.

Les présentes conditions générales, le descriptif des prestations et le contrat expriment l'intégralité des obligations des parties et régissent exclusivement leur relation. Par la signature du contrat, le Client est réputé les accepter sans réserve.

L'Office de tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Les conditions générales en vigueur prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

## **1. Réservation, acompte et solde**

Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs prestations proposées par l'Office de tourisme, suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur les pages du site Internet de l'Office de tourisme et sont transmises au Client préalablement à la réservation.

### ***Réservation :***

Toute demande de prestations doit être adressée et confirmée par écrit auprès de l'Office de tourisme AUVERGNE VOLCANSANCY – Bureau d'Orcival – Place Notre Dame – 63210 ORCIVAL – Fax : 04 73 65 89 78 – Email : [j.dumonts@auvergnevolcansancy.com](mailto:j.dumonts@auvergnevolcansancy.com).

En fonction de la disponibilité des prestataires sous convention avec l'Office de Tourisme, l'Office de tourisme AUVERGNE VOLCANSANCY fait parvenir au client un devis dans les meilleurs délais. Le devis a une durée de validité de 15 jours, sauf indication contraire sur ce dernier. A défaut de réservation du client dans ce délai, l'option prise auprès des prestataires est abandonnée et la disponibilité des prestations n'est plus garantie.

### ***Acompte :***

La réservation devient effective et le contrat est réputé conclu après qu'un acompte de 50 % du prix total (sauf écoles, collèges, lycées ou administrations pour lesquels par dérogation un bon de commande ou un mandat administratif sont acceptés) a été encaissé et qu'un exemplaire du contrat et des conditions générales signé(e)s avec « Bon Pour Accord » ont été retournés à l'Office de tourisme AUVERGNE VOLCANSANCY – Bureau d'Orcival – Place Notre Dame – 63210 ORCIVAL Fax : 04 73 65 89 78 – Email : [t.talandier@auvergnevolcansancy.com](mailto:t.talandier@auvergnevolcansancy.com) avant la date limite d'option figurant sur le document.

### ***Règlement du solde et confirmation du nombre de participants :***

Le règlement du solde doit s'effectuer au plus tard 15 jours avant la date de la prestation, par chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public. Les virements ne peuvent être pris en compte qu'à la réception de la copie de l'ordre de virement.

Le nombre définitif de participants doit être confirmé au plus tard 15 jours avant la date de la prestation. Si le jour de la prestation, le nombre de participants est inférieur au nombre de participants prévus dans le contrat, l'Office de tourisme AUVERGNE VOLCANSANCY ne procédera à aucun remboursement. Si le jour de la prestation, le nombre de participants est supérieur au nombre prévu dans le contrat, le tarif de la prestation sera réévalué en conséquence et une facture complémentaire sera transmise au client, dans un délai de 8 jours. Si le nombre de participants le jour de la prestation excède la capacité d'accueil des prestataires, l'Office de tourisme et les prestataires concernés pourront refuser les participants excédant la capacité maximale.

## **2. Déroulement des prestations**

La durée des prestations est mentionnée sur le contrat signé par le client. Aucune modification n'est possible sauf accord contraire des parties par écrit.

### ***Retard du groupe :***

En cas de retard du groupe, la prestation est écourtée d'une durée équivalente au retard ou rallongée d'autant selon les disponibilités du prestataire et si les horaires d'ouverture du site le lui permettent. Toute rallonge du temps de la prestation sera facturée en supplément au groupe au prorata du tarif horaire. Au-delà de 45 minutes d'attente, le prestataire est libéré de ses obligations, l'intégralité du prix de la prestation restant dû.

### ***Retard du prestataire :***

Le groupe reste en attente du prestataire pendant la première demi-heure. Sous réserve de la disponibilité du prestataire, la visite pourra être rallongée du temps du retard. Si la visite ne peut être rallongée pour quelque motif que ce soit, la visite sera écourtée d'une durée équivalente à ce retard et donnera lieu à une réduction proportionnelle pour le client sur la base des tarifs en vigueur.

Au-delà d'une demi-heure de retard, le groupe est en droit d'annuler la prestation et d'être remboursé du prix de la prestation en question.

#### ***Pour les visites guidées des édifices religieux :***

Dans l'hypothèse d'un office ou d'un rassemblement religieux programmé à l'heure de la visite et non connu de l'Office de tourisme, un nouvel horaire de visite sera proposé au groupe dans la même journée ou le plus rapidement possible, dans la limite des possibilités. Si aucun accord ne venait à être trouvé, le remboursement de la totalité des sommes perçues pour cette prestation, et ne pouvant excéder le prix de la visite initialement prévue sera effectué.

#### ***Résolution du contrat :***

En cas de manquement de l'Office de tourisme à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration du délai prévu ci-dessus, ou, à défaut, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, dans les conditions des articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 216-4 du code de la consommation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le professionnel de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

Néanmoins, le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le professionnel refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture du service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

#### ***Cas de force majeure :***

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

### **3. Demandes de prestations tardives**

En cas de demande de prestation à moins d'1 mois avant la date de ladite prestation, la totalité du prix des prestations est exigible dès la réservation. La réservation n'est validée et le contrat conclu qu'après encaissement de l'intégralité du prix et réception du contrat et des conditions générales signé(e)s.

### **4. Tarifs**

Les prix indiqués en euros dans le devis et sur le contrat s'entendent TTC. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des prestations. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix des prestations.

Toute prestation non prévue dans le contrat sera facturée au Client en supplément, directement par le prestataire chargé d'exécuter la prestation.

Toute prestation non consommée du fait du client (retard etc.) restera due à l'Office de tourisme et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Pour régler sa réservation, le Client dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par l'Office de tourisme. Le Client garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. L'Office de tourisme se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

L'Office de tourisme se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par l'Office de tourisme.

## 5. Annulation du fait du client

Pour pouvoir être prise en compte, toute annulation doit être notifiée par écrit à l'Office de tourisme AUVERGNE VOLCANSANCY, par l'un des modes suivants :

- Téléphone : 04 73 65 89 77

- Mail : j.dumons@auvergnevolcansancy.com

Si l'annulation intervient à plus de 15 jours de la prestation (l'heure prise en compte est l'heure prévue de la prestation dans le contrat), le remboursement des sommes perçues par l'Office de tourisme est prévu, sur demande expresse du client. En l'absence de demande expresse du Client, les sommes déjà versées seront conservées par l'Office de tourisme.

Si l'annulation intervient à moins de 15 jours de la prestation (l'heure prise en compte est l'heure prévue de la prestation dans le contrat) la totalité du prix des prestations réservées sera due. Une solution de report de la prestation peut être envisagée par l'Office de tourisme, sous réserve de disponibilités des prestataires et de l'accord du client.

## 6. Modification et interruption de prestation par le client

Toute modification concernant les caractéristiques de la prestation (nombre de personnes, lieu de rendez-vous, horaires, etc.) doit faire l'objet d'un accord préalable avec l'Office de tourisme. Elle ne pourra être prise en compte que sous réserve de disponibilité des prestataires partenaires de l'Office de tourisme. En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## 7. Capacité

### ***Pour les visites guidées de la Basilique Notre Dame d'Orcival et les visites théâtralisées :***

Les visites guidées sont prévues pour 45 personnes maximum pour un groupe (au-dessus de 45 personnes le groupe est divisé). Le nombre maximum de personnes est porté à 50 pour les visites théâtralisées.

Le lieu de rendez-vous est fixé à l'Office de tourisme AUVERGNE VOLCANSANCY - Bureau d'Orcival - Place Notre Dame - 63210 ORCIVAL (face à la basilique) en période d'ouverture au public et sur la terrasse de ce dernier en période de fermeture au public.

### ***Pour l'initiation à l'orpaillage :***

L'animation est prévue pour 30 personnes maximum pour un groupe (au-dessus de 30 personnes le groupe est divisé). Le lieu de rendez-vous est fixé à au lieu-dit Moulin de Serre (commune de Singles), parking situé après le pont, face au camping.

### ***Pour la restauration et les autres sites de visites :***

Les éléments concernant la capacité d'accueil des restaurants et des différents sites de visites sont communiqués au client dans la proposition et dans le contrat signé avec ce dernier.

## 8. Assurance

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance responsabilité civile.

## 9. Assurance annulation

L'Office de tourisme AUVERGNE VOLCANSANCY attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences de certains cas d'annulation.

Toute annulation doit être notifiée par écrit :  
par mail : j.dumons@auvergnevolcansancy.com

## **10. Droit de rétractation**

Lorsque la réservation est passée à distance, le Client dispose en principe d'un délai de rétractation de quatorze jours francs à compter de la conclusion du contrat. Pour se rétracter, le Client doit préalablement envoyer un courriel à l'Office de tourisme à l'adresse mentionnée en tête des présentes, précisant le numéro de la réservation annulée. L'Office de tourisme s'engage à rembourser le Client au plus tard dans un délai de quatorze jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé.

### ***Absence de droit de rétractation pour certaines prestations***

L'article L 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'Office de tourisme se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L 221-28 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

## **11. Garanties**

L'Office de tourisme est garant de la conformité des prestations au contrat, permettant au Client de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil. Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente. Le Client doit faire connaître à l'Office de tourisme, les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification ou remboursement dans les meilleurs délais. La garantie de l'Office de tourisme est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client et l'Office de tourisme ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

## **12. Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs ou figurant sur le site internet de l'Office de tourisme demeurent sa propriété exclusive ainsi que celle de ses partenaires, seuls titulaires des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent leur être rendus à leur demande. Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de l'Office de tourisme et ses partenaires et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

## **13. Informatique et libertés**

Les données nominatives fournies par le Client sont nécessaires au traitement de sa réservation et à l'établissement des factures. Elles peuvent être communiquées aux partenaires de l'Office de tourisme chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des réservations et aux partenaires chargés de l'exécution des prestations réservées. Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet de l'Office de tourisme a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Le Client dispose d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à l'adresse mail de l'Office de tourisme figurant en tête des présentes.

## **14. Non validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## 15. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

## 16. Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistants.

## 17. Langue

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## 18. Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être signalée dans les meilleurs délais à l'Office de tourisme qui s'efforcera de trouver un accord amiable avec le Client.

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à l'Office de tourisme pour obtenir une solution amiable.

## Extraits du Code du Tourisme

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme sont reproduits ci-après.

### Article R211-3

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

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

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

### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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

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 R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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

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

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

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

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.

**Je reconnais avoir lu et j'accepte les présentes « Conditions générales de vente » (merci de parapher chaque page).**

**Date :**

**Signature + cachet :**