

# NOS CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

## PREAMBULE

Le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme.

La Société SYLTOURS est une société anonyme au capital de 218 526 €, dont le siège social est à Boulogne Billancourt -51 rue de Sèvres, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 322 108 051

La Société SYLTOURS est immatriculée au Registre Des Opérateurs de Voyages ATOUT France sous le n° IM 092 100017.

La garantie financière légale, destinée à garantir la totalité des fonds reçus, en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par l'APST.

La Société SYLTOURS a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, située au 19 rue Louis Legrand 75002 Paris le contrat n°HARCP0223377 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 8 000 000 €.

## I. RESERVATION et PAIEMENT

Le plus tôt sera le mieux et ce, pour une meilleure organisation du voyage. A la signature du contrat, un acompte correspondant à 30% de la somme totale doit être versé pour confirmation dudit contrat. En cas de vol affrété ou spécial, (vol « charter ») un deuxième acompte de 20% sera à verser à 90 jours du départ. Le solde doit être effectué 30 jours avant la date du départ sans relance de notre part. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et réglera, de ce fait, les frais d'annulation dont il a été informé avant la conclusion du contrat.

## II. CESSION DU CONTRAT

Lorsque le contrat porte sur un séjour ou un circuit, le Client peut le céder à un tiers. Le Client doit impérativement informer La Société SYLTOURS de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession, et devront acquitter les frais prévus à l'article ANNULATIONS ci-dessous, correspondant à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

## III. RESPONSABILITÉ

Dans le cas de forfaits touristiques, le client est informé que la Société est responsable de la bonne exécution du contrat.

Toutefois, en application de l'article L211-16 du Code du Tourisme, la responsabilité de la société ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution contractuelle de la part du client, en cas du fait d'un tiers ou en cas de force majeure (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...).

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites prévues au même article trouveront à s'appliquer.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues, la Société ne pourra en être tenue pour responsable.

La Société SYLTOURS ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

## IV. TRANSPORT

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations de responsabilités pourraient profiter à l'agence, en cas de mise en jeu de sa responsabilité et selon l'article L 211-16 du Code du Tourisme.

Les conditions de transport sont rappelées en même temps que leur émission.

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Tout départ non réalisé empêchera l'utilisation du vol retour. Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté de l'agence (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol, dont les limitations peuvent bénéficier à La Société SYLTOURS. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que La Société SYLTOURS n'ait le temps d'en informer les clients.

La compagnie aérienne à laquelle il est prévu d'avoir recours sera communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au client lors de l'émission du contrat au plus tard 8 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le client en sera informé au plus tard lors de l'embarquement.

Pour les vols charters dont la durée n'excède pas deux heures, aucun repas à bord ne sera servi. Sur certains vols, les boissons alcoolisées sont payantes.

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge.

L'agence ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. L'agence ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance.

## V. PRIX et REVISION DE PRIX

Le prix total de la Prestation est celui qui est porté sur le contrat de voyage. Il est exprimé en Euros et TTC pour les Forfaits touristiques.

### 5.1. Elaboration des prix

Le prix des Prestations ne comprend pas, sauf mention particulière du contrat :

- les dépenses personnelles, pressing et room-service ;
- les pourboires et gratifications diverses ;
- les assurances spécifiques ;
- les prestations (excursions, visites, sport) achetées sur place ;
- les frais d'excédent de bagages ;
- les dépenses de téléphone
- les frais de formalités administratives et sanitaires
- Les suppléments spéciaux tels que Réveillon ou occasion spéciale
- Les frais supplémentaires inconnus lors de la réservation tels que taxes de séjour, frais de visa ou de carte de tourisme, le plus souvent à acquitter sur place par le Client.

Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.

Les prix sont calculés de façon forfaitaire, en nombre de nuitées et non de journées. Ils comprennent, selon la Prestation fournie : les transports aériens, maritimes et terrestres, l'hébergement, les transferts, les taxes connues le jour de la signature du contrat, les frais de dossier, les visites et excursions inscrites au programme.

Les prix mentionnés sur le contrat comprennent outre le montant des prestations figurant dans chaque programme, les frais de La Société SYLTOURS. Ils ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement, les frais de formalités administratives et sanitaires et les pourboires sauf mentions particulières. Les taxes d'aéroport mentionnées sur le descriptif des produits sont celles qui sont connues à la date de publication de l'information préalable.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par La Société SYLTOURS. Toute modification de prix pouvant se présenter sera signalée avant la réservation et confirmés sur la facture et/ou confirmation.

### 5.2 Révision des prix

a) Composantes du prix : les prix figurant sur le contrat ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- Coût du transport, lié notamment au coût du carburant.
- Les transports internationaux sont payés en euros auprès de nos prestataires aériens.
- Taxes afférentes aux prestations aériennes, telles que les taxes d'atterrissement, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.
- Cours des devises entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à l'émission du contrat

b) Modalités de calcul de la révision du prix : conformément à l'article R. 211-8 du code de tourisme, La Société SYLTOURS se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues et selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises.
- Si la fluctuation du cours des devises venait à influer sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée.
- Bien évidemment, cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations facturées en devises à La Société SYLTOURS.
- Variation du coût de transport, des taxes, des redevances payées en euros auprès de nos prestataires aériens. Toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

A  
NCC

# NOS CONDITIONS PARTICULIERES SUITE

## c) Conséquences de la révision du prix.

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, l'information sera transmise au Client par tout moyen permettant d'en accuser réception.

La Société SYLTOURS procédera à la révision du prix de vente en cas de majoration du montant du forfait et en informera au préalable le client.

Dans ce cas, un décompte sera remis au client qui pourra accepter ou non la modification supérieure à 8%, dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tous moyens permettant d'en accuser réception, sans frais ni pénalité, en vertu de l'article R. 211 – 9 du Code du Tourisme.

Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévu, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'aucune majoration.

## VI. NOMBRE DE PARTICIPANTS

### • En cas de GIR (Groupement individuel regroupé)

Avant la conclusion du contrat, le client sera informé de la taille maximale ou minimale du groupe permettant la réalisation du voyage. En cas de nombre minimal de participants non atteint, La Société SYLTOURS aura la possibilité d'informer le client de l'annulation du voyage, à plus de 21 jours du départ.

### • Sinon le tarif sera fixé sur la base.

## VII. ENVOI DES LISTES

L'envoi des listes de participants et leur répartition par chambres devra être effectué au moins quatre mois avant le départ afin que La Société SYLTOURS puisse effectuer les réservations auprès de ses fournisseurs, par tout moyen avec accusé de réception (courrier, fax, mail). Le non-respect de ce délai pourra constituer une cause d'annulation du contrat de voyage.

## VIII. RECLAMATIONS

Pour être recevable, toute réclamation devra avoir été formulée par écrit à l'hôtelier ou à notre correspondant local. Elle devra ensuite nous être adressée directement dans un délai de 30 jours suivant le retour, sous pli recommandé pour un traitement rapide ; à défaut, la réclamation ne sera pas traitée en priorité. Après avoir saisi notre service qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## IX. ANNULATION GROUPES

### 9.1. Annulation totale d'un groupe

Si la commande venait à être annulée par le client, en fondation de la date d'annulation, il serait facturé à minima l'acompte ou les frais réels engagés par l'agence.

### 9.2 Annulation partielle au sein d'un groupe

Frais d'annulation par personne pour désistement partiel :

- De la signature du contrat à 31 jours du départ : Frais de dossier 250 EUR
- De 30 jours du départ à 21 jours du départ : 30% du montant total du forfait par personne
- De 20 jours du départ à 8 jours du départ : 50% du montant total du forfait par personne
- De 7 jours du départ à 2 jours du départ : 75% du montant total du forfait par personne
- Moins de 2 jours du départ : 100% du montant total du forfait par personne

\*\*\*Dans le cas de vols spéciaux « affrétés », les frais d'annulation seraient portés à 50% du montant total du forfait par personne, à partir de 60 jours avant le départ. Concernant les croisières, des frais d'annulation spécifiques pourront être spécifiés sur le contrat. Il est possible de souscrire auprès de La Société SYLTOURS une garantie d'annulation. Cette garantie est nominative et elle ne rembourse en aucun cas les frais de dossier ; elle ne pourra être appliquée si la liste des participants assurés ne parvenait pas impérativement 90 jours avant le départ au plus tard.

## X. MODIFICATION DU CONTRAT PAR SYLTOURS

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à La Société SYLTOURS, au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, hors les cas de force majeure visés à l'article L. 211-16, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, La Société SYLTOURS avertira le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution).

Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté et sauf cas de force majeure visés à l'article L. 211-16, La Société SYLTOURS, au sens de l'article L. 211-15 du Code du Tourisme, proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement – sauf impossibilité dûment justifiée – ou organisera le retour anticipé du Client en cas de refus du client.

## XI. HOTELLERIE

Sauf indication contraire, les chambres sont généralement prévues à deux lits et éventuellement trois lits. Les chambres individuelles étant disponibles dans une proportion très réduite, elles ne peuvent être assurées que très exceptionnellement. Il est d'autre part de règle, dans l'hôtellerie internationale, de prendre possession des chambres à partir de 15h et de les libérer avant midi. En aucun cas, nous ne pourrons déroger à cette règle. Nos prix étant calculés, sauf avis contraire, sur la base de chambres doubles, des personnes occupant seules une chambre se verront appliquer le supplément chambre individuelle en vigueur.

## XII. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les participants doivent être en possession des documents et avoir effectué les démarches sanitaires obligatoires précisés par La Société SYLTOURS avant la conclusion du contrat : passeport, carte d'identité en cours de validité, autorisation parentale selon la destination, carte de tourisme, ou visa, vaccins, traitement médical et de s'y conformer à ses frais.

Il appartient au client signataire du contrat de bien vouloir informer les autres participants inscrits de se mettre en conformité avec les différentes formalités de douanes et sanitaires en vigueur sur les pays visités ou traversés à l'occasion d'escale ou transit.

Les éléments communiqués par notre agence concernant les passages de frontières sont valables uniquement pour les ressortissants français.

Pour plus d'informations nous vous conseillons également de consulter les sites suivants : <http://www.cimed.org> <http://www.pasteur.fr>, pour les questions de santé, ainsi que <http://diplomatie.gouv.fr>, pour les questions de sécurité. Pour les ressortissants étrangers, nous vous recommandons de vous adresser auprès de votre ambassade ou consulat.

En aucun cas, La Société SYLTOURS ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Clients qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du Client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du Client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que La Société SYLTOURS ne rembourse ni ne remplace la prestation.

## XIII. LES ASSURANCES SPECIALES

Un contrat d'assurance, le descriptif de la police d'assurance souscrite par le Client lui sera remis par La Société SYLTOURS avant validation de la commande. En tout état de cause, il appartient au Client de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par La Société SYLTOURS sans faute du Client. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Dans tous ses contrats groupe, La Société SYLTOURS offre une assurance globale qui couvre les risques les plus divers ou imprévus que peuvent rencontrer ses participants avant ou pendant les voyages, en collaboration avec des organismes de renom international : Convention d'assistance MUTUAID : Rapatriement ou transport sanitaire – Remboursement des frais médicaux à l'étranger 75 000 EUR – Rapatriement ou transport de corps – Assistance juridique à concurrence de 3 000 EUR – Avance de caution pénale à concurrence de 15 000 EUR et Bagages : 800 EUR.

Conformément à l'article L. 112-1 du Code des Assurances, le client est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Si tel est le cas, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions sont remplies et si notamment le contrat n'est pas intégralement exécuté et aucune déclaration de sinistre garanti par ce contrat.

La demande devra être accompagnée d'un document justifiant du bénéfice d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

## XIV. UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE

L'organisateur met à disposition du client, à titre gratuit et facultatif, une application mobile destinée à faciliter son voyage. Cette application ne constitue en aucun cas une composante essentielle ou contractuelle de la prestation de voyage vendue. En conséquence, l'utilisation de cette application relève de la seule responsabilité du client. L'organisateur ne saurait être tenu responsable d'une éventuelle défaillance technique, d'un défaut d'accès, d'une indisponibilité ou de toute erreur de contenu affectant l'application mobile. Il est expressément convenu que toute difficulté rencontrée dans l'utilisation de l'application mobile, quelle qu'en soit la cause, ne saurait ouvrir droit à un remboursement, une indemnisation ou une réduction du prix du voyage.

AN  
NLC

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L 211-7 et L 211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

SYLTOURS a souscrit auprès de la compagnie Hiscox France 19 rue Louis Legrand 75002 Paris un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 10 000 000 €

Extrait du Code du Tourisme

## 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 donnant 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 délivrera 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 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

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 quel 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 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'atterrissement, 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 soumis 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'élaborer 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, le 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 retenus 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-preneur 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 partie 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.

### Avignon

120 Impasse des Prêles

BP 71253

84911 Avignon Cedex 9

Tél : 04 90 27 91 10 - Fax : 04 90 27 00 17

### Paris

17 route de la reine

92513 Boulogne Bl Cedex

Tél : 01 55 38 11 11 - Fax : 01 55 38 11 12

### Lyon

208, rue Vendôme

69003 LYON

Tél : 04 78 142 142 - Fax : 04 78 142 144

APST  
NCC