

## CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION EN LIGNE D'HEBERGEMENTS ET DE SEJOURS TOURISTIQUES

VAL DE LOIRE TOURISME SAS – CS 60443 – 37174 Chambray-Lès-Tours Cedex

Carte de Gestion Immobilière n°202 G délivrée par la Préfecture d'Indre-et-Loire

Registre National des Opérateurs de Voyages et de Séjours n°IM037100006

Garantie financière : Crédit Agricole Touraine-Poitou 18 rue Salvador-Allende 86000 Poitiers - RCP : ALLIANZ IARD 87, rue de Richelieu 75002 Paris

### TITRE I- DISPOSITIONS GENERALES COMMUNES A TOUTES LES RESERVATIONS

#### **1 - Les parties au contrat**

Le présent contrat est conclu entre le "Client" (ou "Acheteur") et la SAS "Val de Loire Tourisme" (ou "Vendeur"). Cette dernière, spécialisée dans les meublés de tourisme et dans la conception et la vente de séjours touristiques, exerce ses activités dans les cadres légaux et réglementaires suivants :

- ✓ pour les locations d'hébergements hors forfait : article 68 du décret de 1972 modifié par Décret n°2005-1315 du 21 octobre 2005 art. 43 (JORF 23 octobre 2005 en vigueur le 1er janvier 2006).
- ✓ pour les séjours, voyages et tous forfaits touristiques : articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme.

Le Client ne peut utiliser ce Site que s'il est majeur et habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité. Il sera financièrement responsable de toutes ses utilisations du Site.

Les prestations vendues sur le présent site sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le Vendeur.

#### **2 - Objet du contrat**

Le présent contrat a pour objet d'assurer à distance par voie électronique, la réservation d'un hébergement ou d'un séjour. Val de Loire Tourisme ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

#### **3 - Prise d'option en ligne**

Le présent Site permet de poser une option sur la réservation d'un séjour en hébergement avec ou sans prestations complémentaires ou d'un forfait touristique, dont la durée de validité est mentionnée sur la proposition de contrat émise par le Vendeur. Sous réserve des dispositions des articles 26 et 27 des présentes conditions de vente, le Client peut, lors de son option, payer en ligne tout ou partie du prix du séjour en indiquant ses coordonnées bancaires. Toutefois, le module « prise d'option » ne permet pas la conclusion du contrat en ligne. A réception de la prise d'option, Val de Loire Tourisme fait parvenir au Client, un contrat de réservation qu'il doit retourner signé, accompagné le cas échéant de son paiement. Attention : Val de Loire Tourisme devra avoir reçu, avant la date précisée lors de l'option et figurant sur le contrat, le contrat signé ainsi que le paiement du Client pour que la réservation devienne définitive. A défaut, la réservation sera considérée comme non confirmée et Val de Loire Tourisme remettra en vente le séjour concerné. Aucune somme ne pourra être réclamée par le Client.

#### **4 - Réservation en ligne**

Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « réservez dès maintenant », le Client voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation. Le Client est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide.

Un second écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat. En cliquant alors sur le bouton « réservez en ligne », le Client valide et confirme sa commande, déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de réservation, et est irrévocablement lié. Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause sauf application de l'article 7 ci-dessous.

Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par le Vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion du présent contrat de réservation.

#### **5 - Les moyens de paiement du montant de la prestation**

Le paiement en ligne par carte bancaire permet au Client de réserver son séjour en ligne et immédiatement de manière ferme. La réservation devient ferme lorsque Val de Loire Tourisme reçoit l'acompte de 25% du prix total du séjour (incluant les frais de dossier et le coût de l'assurance-annulation éventuellement souscrite) indiqué au Client sur l'écran récapitulatif de la commande du Client. Les éventuels versements intermédiaires et le solde devront être réglés aux dates également indiquées.

Le Client n'ayant pas versé le solde demandé à la date convenue, est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

Pour les prises d'option, le paiement peut intervenir par tout moyen : chèque, mandat, virement, carte bancaire.

## 6 – Confirmation de la réservation en ligne

Le Client recevra une confirmation de la commande par courrier électronique. Cette confirmation retracera les caractéristiques essentielles de la réservation, son prix et ses modalités de paiement. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le Vendeur. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement du Client au contrat de réservation et de sa date.

Le Client sera tenu d'éditer les bons d'échange joints à la confirmation de sa commande, ceux-ci servant de justificatifs des prestations réservés à son nom.

## 7 - Annulation du fait du Client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à Val de Loire Tourisme, la date de réception de cet envoi servant de référence à l'application du barème de remboursement.

**a- Le Client ne bénéficie pas d'une assurance-annulation** : pour toute annulation du fait du Client, la somme qui lui sera remboursée par Val de Loire Tourisme (à l'exception des frais de dossier si ceux-ci ont été versés lors de la réservation) sera calculée selon les modalités suivantes selon la date d'annulation :

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

Il ne sera procédé à aucun remboursement dans les cas suivants :

- non présentation du Client
- séjour appartenant à un "coffret-cadeau" ou à un "séjour-cadeau"

**b- Le Client bénéficie d'une assurance-annulation** : il convient de se reporter aux conditions de remboursement prévues dans le contrat d'assurance.

## 8 - Interruption du séjour par le Client

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 l'assurance-annulation dont peut bénéficier le Client.

## 9 - Modification d'un élément substantiel du contrat

Lorsqu'avant la date prévue du début du séjour, une modification à l'un des éléments essentiels du contrat se trouve apportée par :

- ✓ Val de Loire Tourisme : se reporter aux "CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION DE SEJOURS" ci-après – **article R211-9** du Code du Tourisme (voir ci-dessous).
- ✓ Le Client (changement des dates du séjour, du nombre de personnes, du programme, ...), jusqu'à 7 jours avant le début du séjour prévu, des frais de 30 € seront facturés par Val de Loire Tourisme. A partir du 6<sup>ème</sup> jour avant le début du séjour, la réservation sera considérée comme étant annulée du fait du Client (se reporter à l'article 7).

## 10 - Annulation du fait du Vendeur

Se reporter aux "CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION DE SEJOURS" ci-après – **article R211-10** du Code du Tourisme (voir ci-dessous).

## 11 - Empêchement pour le Vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat

Se reporter aux "CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION DE SEJOURS" ci-après – **article R211-11** du Code du Tourisme (voir ci-dessous).

## 12 - Incessibilité du contrat

Le contrat de réservation est conclu intuitu personae et ne peut être cédé.

## 13 - Responsabilité du Client

Il appartient au Client de vérifier que les informations fournies lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de sa responsabilité de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de la réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où il ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter le Vendeur. Pour le bon suivi de son dossier, il doit informer immédiatement le Vendeur de toute modification des informations fournies lors de son inscription.

## 14 - Responsabilité du Vendeur

Le Vendeur qui offre à un Client des prestations est l'unique interlocuteur de ce Client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes Conditions de Réservation. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement du séjour.

### **15 - Usage de la langue française et primauté du Français**

Conformément à la loi 94-664 du 04 août 1994, les offres présentées sur le présent Site à destination de la clientèle française sont rédigées en langue française. Des traductions commerciales en langues étrangères de tout ou partie des rubriques figurant sur le présent Site peuvent toutefois être accessibles. Les parties conviennent que la version en langue française prime sur toutes les traductions commerciales rédigées dans une autre langue.

### **16 - Utilisation du Site**

Le présent Site propose à la réservation des séjours en hébergements meublés labellisés ou classés et des forfaits touristiques (séjours packagés) Le Site a pour fonction d'assister le Client dans la recherche des produits et services en relation avec le séjour, et d'effectuer les réservations appropriées ou toute autre transaction. Une utilisation du service de réservation de ce Site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions de Réservation, pourra entraîner le refus par Val de Loire Tourisme à tout moment, de l'accès aux services proposés sur ledit Site.

### **17 - Propriété intellectuelle**

- ✓ **Engagement du Vendeur :** l'édition d'informations en ligne est soumise au même régime juridique que l'édition traditionnelle. Le contenu du présent Site est donc régi par divers textes qui confèrent au lecteur internaute divers droits et devoirs. Le Vendeur et éditeur du présent Site s'engage à respecter les règles éditoriales en vigueur et à tout mettre en œuvre pour s'assurer de la validité des informations portées à la connaissance du public. Il autorise le lecteur à imprimer tout ou partie du contenu proposé sur le Site pour son usage strictement personnel.
- ✓ **Engagement du Client :** le Client s'engage pour sa part à respecter les règles de propriété intellectuelle des divers contenus proposés sur le Site, ce qui implique qu'il s'engage à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, sans l'autorisation expresse préalable du propriétaire du Site, quelque article, titre, application, logiciel, logo, marque, information ou illustration pour un usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute reproduction à des fins professionnelles, lucratives ou de diffusion en nombre. Il s'engage à ne pas recopier tout ou partie du Site sur tout autre support. Le non respect de ces engagements impératifs engage la responsabilité civile et pénale du contrevenant.

### **18 - Protection des données personnelles**

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06 Janvier 1978, le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. S'il souhaite exercer ce droit, il lui suffit soit d'écrire à Val de Loire Tourisme, soit d'en faire la demande par e-mail.

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'opposition à la cession de ses données personnelles qu'il peut exercer en cochant ou en décochant une case à cet effet lors de son inscription sur les formulaires de réservation.

### **19 - Territorialité de la législation applicable et des compétences juridictionnelles**

Les parties conviennent que le présent contrat est régi par la loi française y compris en ce qui concerne la définition des compétences juridictionnelles.

### **20 - Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste commise par le Vendeur, les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de leurs Partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le Vendeur constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par le Vendeur 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 serait établi, reçu ou conservé par écrit.

### **21 - Expression des réclamations – Règlement des litiges – Clients indécis**

Toute réclamation relative à la procédure électronique de réservation ou à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat peut être adressée à Val de Loire Tourisme dans les meilleurs délais. Toute réclamation relative à l'état des lieux ou à l'état du descriptif du lieu du séjour, doit être soumise à Val de Loire Tourisme dans les 3 jours à compter de l'entrée dans les lieux.

Les litiges sont soumis au service qualité de Val de Loire Tourisme et le cas échéant, à l'organisme chargé du label ou de la marque, au propriétaire ou au prestataire concerné, qui s'efforceront de trouver un accord amiable. Lorsque Val de Loire Tourisme, en qualité de mandataire, est amenée, au nom du propriétaire, à désintéresser le Client, il le subroge dans les droits et actions qu'il détient auprès du propriétaire. Le Vendeur se réserve le droit

d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

### **22 - Révision des prix des forfaits touristiques**

Les prix des forfaits touristiques sont fixés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date de leur établissement. Ils sont susceptibles d'être révisés en cas de variation du taux de change, des fluctuations des coûts de transport et des différentes taxes en vigueur.

Le montant du séjour fixé dans les contrats fermes ne peut être modifié à moins de 30 jours du départ à l'exception des taxes aériennes qui peuvent être réajustées jusqu'à l'émission des billets.

### **23 - L'arrivée – Bon(s) d'échange**

A son arrivée, le Client doit remettre au(x) prestataire(s) ou au(x) propriétaire(s) le(s) bon(s) d'échange qui servent de justificatifs de sa réservation par l'intermédiaire de Val de Loire Tourisme.

Il est tenu de se présenter les jours et heures précisés sur les documents qu'il a reçu par email. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le prestataire ou le propriétaire dont l'adresse et le numéro de téléphone figure sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Les prestations non consommées en raison de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### **24 - Animaux domestiques**

Le contrat précise si le Client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non respect de cette clause par le Client, le prestataire (ou le propriétaire) peut exiger une indemnité compensatrice ou refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Un supplément et/ou un dépôt de garantie peut être demandé par le prestataire ou le propriétaire. Les montants sont indiqués au moment de la réservation.

### **25 - Délai de rétractation**

Les dispositions de l'article L121-20-4 du Code de la Consommation prévoit que le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation, le contrat ayant pour objet la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

## **TITRE II- DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX GITES, MEUBLES, CHALETS, HEBERGEMENTS ASSIMILES ET AUX CHAMBRES D'HOTES**

**Applicables en complément des dispositions ci-dessus**

### **26 - Dates de perception du montant du séjour**

Pour les réservations effectuées :

- ✓ Plus de 6 mois avant le début du séjour : les réservations ne font l'objet d'aucun versement. A 6 mois du début du séjour, le Client sera invité par courrier électronique à régler l'acompte de 25% du montant du séjour (incluant les frais de dossier et le coût de l'assurance-annulation éventuellement souscrite). Le solde sera dû 30 jours avant le début du séjour : à cette échéance, le Client sera invité par courrier électronique à régler cette somme.
- ✓ Entre 6 mois et 30 jours avant le début du séjour : un acompte de 25 % du prix total du séjour indiqué au contrat (incluant les frais de dossier et le coût de l'assurance-annulation éventuellement souscrite) est exigé lors de la conclusion du contrat. Le solde sera dû 30 jours avant le début du séjour : à cette échéance, le Client sera invité par courrier électronique à régler cette somme.
- ✓ A moins de 30 jours avant le début du séjour : le Client doit régler de la totalité du montant du séjour lors de la conclusion du contrat.

### **27 - Les moyens de paiement du montant de la prestation**

Pour les prises d'option, le paiement peut intervenir par tout moyen : chèque, mandat, virement, carte bancaire.

Si le délai entre la date de réservation et la date de début du séjour est inférieur à 30 jours, il n'est pas suffisant pour pouvoir assurer un paiement par chèque ou mandat. Par conséquent, à moins de 30 jours francs, seul le paiement par carte bancaire est proposé.

### **28 - Capacité d'hébergement**

Le contrat est établi pour une capacité maximale de personnes. Si dans la réalité, le nombre de personnes dépasse la capacité d'accueil, le prestataire (ou le propriétaire) peut exiger une indemnité complémentaire ou refuser les personnes supplémentaires. Dans ce cas, toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du Client.

### **29 - Les prix**

Gîtes, meublés, chalets et hébergements assimilés : Les prix sont indiqués dans chaque descriptif et correspondent au coût de la location du gîte, meublé, chalet ou hébergement assimilé. C'est un prix à la semaine (du samedi

après-midi 16 heures au samedi matin 10 heures) ou au week-end (du vendredi 18h au dimanche 18h). Toute autre durée de séjour devra faire l'objet d'une demande de devis à Val de Loire Tourisme.

Chambres d'hôtes : Les prix affichés correspondent à la location de la chambre, petit déjeuner inclus, pour le nombre de personnes indiqué et pour une nuit. Si l'option est proposée par le propriétaire, le tarif du dîner en table d'hôtes, boissons comprises est également indiqué.

### **TITRE III- DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX GITES, MEUBLES, CHALETS ET HEBERGEMENTS ASSIMILES UNIQUEMENT**

**Applicables en complément des dispositions ci-dessus**

#### **30 - L'état des lieux**

Un inventaire est établi en commun et signé par le Client et le propriétaire (ou son représentant) à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

L'état de propreté de l'hébergement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage est à la charge du client pendant la période de location ainsi qu'au départ, sauf disposition contraire (option ménage ou ménage inclus). Le montant des éventuels frais de ménage est établi sur les bases tarifaires mentionnées dans la fiche descriptive.

#### **31 - Le dépôt de garantie pour les gîtes, meublés, chalets et hébergements assimilés**

A l'arrivée du Client dans le lieu du séjour, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué sur la fiche descriptive est demandé par le propriétaire (ou son représentant). Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations imputables au Client étaient constatées. En cas de départ anticipé ou d'empêchement de l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

#### **32 - Le paiement des charges**

En fin de séjour, le Client doit acquitter auprès du propriétaire (ou de son représentant), les charges non incluses dans le montant du séjour. Leur montant s'établit sur les bases tarifaires mentionnées dans la fiche descriptive et un justificatif est remis par le propriétaire (ou de son représentant).

#### **33 - Les assurances**

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est tenu d'être assuré par un contrat d'assurance type "villégiature" pour ces différents risques.

---

## **CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION DE SEJOURS**

### **Articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme**



**VAL DE LOIRE TOURISME SAS – CS 60443 – 37174 Chambray-Lès-Tours Cedex**

Carte de Gestion Immobilière n°202 G délivrée par la Préfecture d'Indre-et-Loire

Registre National des Opérateurs de Voyages et de Séjours n°IM037100006

Garantie financière : Crédit Agricole Touraine-Poitou 18 rue Salvador-Allende 86000 Poitiers - RCP : ALLIANZ IARD 87, rue de Richelieu 75002 Paris

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

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

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le Vendeur délivre à l'Acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité



du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

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

**Article R211-4** créé par [Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)

Préalablement à la conclusion du contrat, le Vendeur doit communiquer au Consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil
- 3° Les prestations de restauration proposées
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#)
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#)
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15](#) à [R. 211-18](#).

**Article 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 pénalité 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](#).