

Conditions générales de vente FranceRésa au 2 Novembre 2010

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après désignées « Conditions Générales ») déterminent les conditions dans lesquelles la société *FRANCERESA*, société à responsabilité limitée au capital de 525 000€, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR34514644533, inscrite au RCS sous le numéro 514 644 533, sise 206, rue de Gerland – 69007 Lyon, (ci après désignée « *FRANCERESA* »), propose, sur son site Internet www.france-resa.com (ci-après désigné le « Site »), à des particuliers (ci-après désignés les « Acheteurs ») : la vente de prestations d'hébergement et/ou de prestations d'activités complémentaires (ci-après désignés par les « Prestations »).

Mentions légales

La société est titulaire de l'immatriculation Atout France IM069100024. *FRANCERESA* a souscrit auprès de la compagnie HISCOX SARL au capital de 3 512 715€, sise 19, rue Louis Le Grand – 75002 Paris, une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle d'un montant de 750 000€ par année d'assurance pour tous les dommages confondus. *FRANCERESA* est titulaire du contrat d'assurance n° HA RCP 0084290.

Le Site est édité par la société *FRANCERESA*, et hébergé par B2F CONCEPT.

Article 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux séjours conclus entre la société *FRANCERESA* et les Acheteurs, sur le Site www.france-resa.com

Les parties conviennent expressément que leurs relations sont régies exclusivement par les présentes Conditions Générales à l'exception de tout autre document préalablement disponible sur le Site.

La réservation et/ou la commande d'une Prestation par un Acheteur suppose son acceptation entière, préalable et sans réserve des présentes Conditions Générales.

Dès lors, toute commande de Prestations entraîne l'entière adhésion aux présentes Conditions Générales de vente.

FRANCERESA se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes préalablement acceptées par *FRANCERESA*.

FRANCERESA pourra également modifier l'offre de Prestations offerte sur le Site, ou y mettre fin, sans préavis, dans le respect des transactions déjà conclues.

Article 2 - Information préalable

Les présentes Conditions Générales de Vente, les offres et la description des Prestations présents sur le Site constituent l'information préalable exigée par le Code de tourisme.

Article 3 - Passation d'une commande - Formation du contrat

Toute vente sera considérée comme valablement conclue et le contrat réputé parfait entre l'Acheteur et *FRANCERESA*, dès l'acceptation en ligne par l'Acheteur du récapitulatif de sa commande.

L'acceptation et la confirmation de la commande sont réalisées par une saisie de données sur pages-écrans successives. Ces données apparaissent sur un écran récapitulatif qui comporte une mention explicite de l'engagement ferme de l'Acheteur, et lui permet de vérifier le contenu et le montant de sa commande.

L'Acheteur recevra consécutivement à chaque commande une confirmation de son achat par courrier électronique à l'adresse communiquée dans le bon de commande électronique rempli sur le site Internet de *FRANCERESA*. La confirmation de sa commande contiendra l'ensemble des dispositions contractuelles exigé par l'article R.211-6 du Code de tourisme.

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que l'Acheteur rapporterait, les données conservées dans le système

d'information de *FRANCERESA* ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves, qui sont valables et opposables entre les parties.

Article 4 - Accessibilité du Site

Le service de vente en ligne sur le Site est accessible aux particuliers, résidant en France ou à l'étranger, et juridiquement capables de contracter au sens du droit français.

Afin de pouvoir passer une commande sur le Site, l'Acheteur devra renseigner les informations obligatoires (nom, prénom, adresse, adresse mail, etc.), nécessaires au traitement de sa commande, qui seront reportées sur le bon de commande électronique communiqué par *FRANCERESA*.

L'Acheteur s'engage à ne communiquer dans ce bon de commande que des informations exactes et exhaustives. Si les informations communiquées dans le bon de commande s'avéraient fausses, inexactes ou incomplètes, *FRANCERESA* pourra annuler la commande passée par l'Acheteur.

L'Acheteur informera *FRANCERESA* de tout changement relatif à ces informations.

Article 5 - Durée des offres

Les offres de Prestations proposées sur le Site sont disponibles en permanence jusqu'à épuisement des stocks.

Article 6 - Disponibilité et caractéristiques des Prestations

6.1 - Les caractéristiques des Prestations d'hébergement sont décrites sur le Site.

Sont inclus dans la durée des Prestations d'hébergement:

- Le jour correspondant à la prise de possession des clefs de l'hébergement,

- Le jour correspondant à la restitution des clefs de l'hébergement.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de l'hébergement.

La classification des hébergements figurant dans les descriptifs correspond aux normes françaises en vigueur au jour de la réservation.

6.2 - Les caractéristiques des Prestations connexes (activités, repas...) sont décrites sur le Site.

Article 7 - Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L.121-20.4 du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement.

Article 8 - Prix et modalités de paiement

8.1 - Prix

Les prix de nos Prestations indiqués sur le Site sont des prix en euros, toutes taxes comprises. Les taxes appliquées seront celles en vigueur au moment de la commande, telles qu'indiquées sur la facture et sur la confirmation de commande envoyée par e-mail.

Toutes les commandes, quelque soit le domicile de l'Acheteur, sont payables exclusivement en euros.

La société *FRANCERESA* propose des Prestations publiques, négociées avec ses partenaires. Les descriptifs des Prestations présentés sur le Site précisent pour chaque type d'hébergement et service, les prestations incluses dans le prix et les éventuelles conditions particulières.

Le prix forfaitaire des Prestations varie notamment selon la période.

Toutes ces informations figurent sur le Site dans les fiches produits correspondant à chaque offre de séjour.

Les prix figurant sur le Site peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis. Ces modifications sont inapplicables aux réservations dont la disponibilité a été confirmée, sauf si ces modifications intervenaient plus de trente (30) jours avant la date de départ prévue, pour des raisons tenant à une variation des taxes afférentes aux Prestations offertes ou à un nombre de participants inférieur au nombre indiqué sur le site le cas échéant.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre de Prestation, les prix ne comprennent pas :

- ✓ le transport,
- ✓ les quote-parts bébés à régler sur place auprès de l'hôtelier ;
- ✓ les assurances ;
- ✓ les taxes de séjour;
- ✓ le supplément chambre individuelle ;
- ✓ les repas non compris dans la formule choisie
- ✓ les communications téléphoniques ;
- ✓ les visites et excursions facultatives
- ✓ les activités payantes;
- ✓ les dépenses d'ordre personnel.

8.2. Modalités et moyens de paiement

Le règlement des commandes de Prestations s'effectue :

1. 30% d'acompte pour toute réservation à plus de 30 (trente) jours et 70% à 30 (trente) jours du départ.
2. La totalité du séjour pour toute réservation à moins de 30 (trente) jours du départ.

Le paiement s'effectue par carte bancaire, et la validation de la commande est subordonnée au parfait paiement.

Dans le cas où les coordonnées bancaires transmises seraient invalides, FRANCERESA pourra procéder à l'annulation de la commande. En cas de paiement incomplet ou inexistant, la commande sera annulée, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés.

La validation de la transaction suppose que le client ait pris connaissance et ait donné son accord pour l'application des présentes Conditions Générales de Ventes.

Article 9 - Remise des documents de séjour

Après la réservation effective du séjour et le solde de la Prestation réglé, l'Acheteur recevra ses documents de voyage (bons d'échange), par mail, à l'adresse électronique indiquée lors de la commande.

En cas de transmission erronée par l'Acheteur de ses coordonnées, FRANCERESA décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du séjour due à la non-réception des documents de voyage.

Si, cinq (5) jours avant le départ, l'Acheteur n'a pas reçu ses documents de voyage, il lui appartiendra de le faire savoir, afin que FRANCERESA puisse les réexpédier à temps.

Si l'Acheteur ne reçoit pas la confirmation ou les bons d'échange dans la journée, veuillez contacter FRANCERESA d'urgence par mail : reservation@france-resa.fr

Article 10 - Formalités administratives

Toutes les Prestations proposées sur le Site sont localisées en France. Seul une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité sont nécessaires pour voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant, que pour un bébé.

Les conditions énoncées ci-dessus sont valables pour les personnes de nationalité française. Les personnes ressortissant d'autres pays sont priées de se renseigner auprès des autorités compétentes de leur pays afin de connaître les formalités d'entrée sur le territoire français.

FRANCERESA ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, FRANCERESA ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné réserverait, à son insu, une Prestation.

Article 11 - Annulation

11.1 - Conditions d'annulation

Toute annulation et toute modification doit être signifiée par e-mail dans les plus brefs délais à l'adresse électronique suivante : reservation@france-resa.fr

Toute annulation ou modification de la commande peut entraîner des frais et notamment des frais de gestion. Ces frais sont déduits du remboursement de la Prestation en cas d'annulation, et facturés en sus en cas de modification.

Les frais extérieurs ou non compris dans la Prestation, et d'ores et déjà engagés par vous (transports, réservation d'autres prestations...), ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute Prestation non consommée du fait de l'Acheteur pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

Lorsque l'Acheteur a souscrit une assurance-annulation, FRANCERESA rappelle qu'il lui appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions prévues dans la police d'assurance.

11.2 - Barème d'annulation

Toute modification ou annulation d'une réservation effectuée sur le site www.france-resa.com occasionne les frais suivants :

- A plus de 30 (trente) jours : 45€ pour toute annulation
- De 30 (trente) à 22 (vingt-deux) jours : 30% du montant du séjour
- De 21 (vingt et un) à 15 (quinze) jours : 50% du montant du séjour
- De 14 (quatorze) jours au début du séjour : 100% du montant du séjour.

Sauf pour les réservations de chalets, le barème ci-dessous sera appliqué :

- A plus de 30 (trente) jours : 30% du montant du séjour
- De 30 (trente) à 14 (quatorze) jours : 75% du montant du séjour
- De 13 (treize) à 4 (quatre) jours : 90% du montant du séjour
- De 3 (trois) jours au début du séjour : 100% du montant du séjour.

Pour toute annulation, 100 % du prix de l'assurance seront retenus.

Toute non-présentation ou présentation hors délai d'une réservation effectuée occasionne les frais suivants :

- 100% du montant total du dossier
- 100 % du prix de l'assurance

11.3 Modification du fait de l'Acheteur

Les modifications, quelles qu'elles soient, sont traitées comme une annulation suivie d'une nouvelle commande, entraînant les frais d'annulation en vigueur.

11.4 Annulation ou modification du fait de FRANCERESA

Si FRANCERESA était contraint d'annuler ou de modifier la Prestation, l'Acheteur sera immédiatement prévenu, et l'ensemble des sommes versées seront immédiatement restituées, sauf si l'Acheteur accepte les modifications proposées, conformément aux articles R.211-8 à R.211-11 du Code de tourisme.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement votre assureur de tout autre sinistre.

Article 12 - Responsabilité – Garanties

12.1 - FRANCERESA s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour maintenir le service de vente en ligne accessible. FRANCERESA n'est cependant tenue qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir un fonctionnement continu et permanent, sans interruption, dudit service.

12.2 - *FRANCERESA* ne saurait être tenue responsable à quelque titre que ce soit de problèmes ou de difficultés techniques dues à une maintenance ou une panne de son réseau ou à des problèmes de communication du fournisseur d'accès Internet de l'Acheteur, ou pour tout autre cas de force majeure.

12.3 - Conformément aux articles L.121-20-3 du Code de la consommation et L.211-16 du Code de tourisme, *FRANCERESA* sera responsable de plein droit à l'égard de l'Acheteur de la bonne exécution de ses obligations contractuelles, dans les limites des dédommagements prévus par les conventions internationales, sauf si elle apporte la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable soit à l'Acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations, soit à un cas de force majeure.

Article 13 - Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des Prestations. Dès lors, il appartient à l'Acheteur de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification des Prestations, ainsi que les risques particuliers tels que les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie, la garantie des bagages...

Article 14 - Données Personnelles

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à la cession des informations transmises à *FRANCERESA* qu'il peut exercer directement en adressant un message électronique à l'adresse suivante : contact@france-resa.fr

L'Acheteur est également informé que les informations personnelles transmises dans le bon de commande sur le Site de *FRANCERESA*, dont la communication est indiquée comme obligatoire par *FRANCERESA*, sont nécessaires à l'identification de l'Acheteur et à la mise en œuvre du service de vente en ligne.

FRANCERESA s'engage à prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par leur traitement, pour préserver la sécurité desdites données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Article 15 - Propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle afférents à l'ensemble des éléments du Site, et notamment les textes, commentaires, images, photos, reproduits sur le Site appartiennent à *FRANCERESA* ou lui ont été régulièrement concédés par un tiers. Toute reproduction totale ou partielle d'un de ces éléments sans l'autorisation préalable écrite de *FRANCERESA*, sauf autorisation expresse, est strictement interdite. L'Acheteur est autorisé à représenter sur son écran les pages du Site uniquement pour consultation à titre temporaire. Toute reproduction, diffusion ou utilisation de tout ou partie du contenu du site sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation expresse et préalable de *FRANCERESA* est interdite et sera constitutive d'un acte de contrefaçon.

L'Acheteur s'interdit de procéder à des extractions par transfert temporaire ou permanent, ou d'utiliser, par la mise à disposition au public, la totalité ou une partie substantielle des annonces et autres bases de données visibles sur le Site, à des fins commerciales, statistiques ou autres.

L'Acheteur s'interdit également toute extraction ou utilisation répétée et systématique de tout ou partie des annonces lorsqu'une telle opération excède manifestement une utilisation normale et à titre privé du Site.

Article 16 - Cession du contrat

Conformément à l'article R.211-17 du Code de tourisme, l'Acheteur pourra céder son contrat à un tiers, à condition d'informer *FRANCERESA* par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant la date de la Prestation prévue, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires. La cession du contrat entraîne les frais suivants : 45 € par dossier.

Article 17 - Photos

FRANCERESA et ses partenaires s'efforcent d'illustrer leurs propositions de Prestations de photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des Prestations. Elles n'engagent *FRANCERESA* que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

Article 18 - Dispositions diverses

Sauf stipulations contractuelles contraires les notifications devront être communiquées à *FRANCERESA* par l'Acheteur à l'adresse suivante : 206, Rue de Gerland, 69007 Lyon.

Les présentes Conditions Générales représentent l'ensemble des dispositions contractuelles établies entre les parties, à ce titre, elles remplacent et annulent tout autre accord antérieur entre les parties ayant le même objet.

Dans le cas où l'un quelconque des titres, articles, termes ou dispositions des présentes Conditions Générales s'avérerait illégal ou en conflit avec la législation en vigueur, la validité de l'ensemble des autres titres, articles, termes et dispositions des présentes Conditions Générales ne s'en trouverait pas affectée, lesdits titres, articles, termes ou dispositions seront remplacés par des titres, articles, termes ou dispositions visant à produire un effet similaire.

Le fait pour l'une des parties de ne pas invoquer à l'encontre de son partenaire la violation de l'une quelconque des obligations contractuelles ne pourra être interprété comme une renonciation à l'invoquer ultérieurement.

Article 19 - Droit applicable - Litiges

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français, sans toutefois pouvoir priver l'Acheteur résidant à l'étranger de se prévaloir des dispositions protectrices impératives issues de sa législation nationale.

Tous les litiges ayant trait à l'exécution ou l'interprétation des présentes Conditions Générales seront portés devant les tribunaux français compétents.

Article 20 - Service clients

FRANCERESA pourra répondre aux appels ou courriers en anglais et en français et vous remercie d'utiliser l'une de ces langues dans toute communication. Le service client est accessible par quatre moyens :

- Email : reservation@france-resa.fr
- Téléphone : 04 37 70 61 64 (numéro non surtaxé)
- Fax : 04 37 28 90 66
- Courrier : 206, Rue de Gerland, 69007 Lyon

Reproduction des articles R.211.3 à R.211-11 du Code de tourisme

Article R.211-3

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

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

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

Article R.211-3-1

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

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

Article R.211-4

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

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

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

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15 à R. 211-18](#).

Article R.211-5

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 R.211-6

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

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article [R. 211-8](#) ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7

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 R.211-8

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 R.211-9

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 R.211-10

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 R.211-11

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

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](#).