**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA SAS PARTENAIRE TOURS**
**(Sauf courts séjours à l'étranger et sorties parcs d'attraction)**

**La société PARTENAIRE TOURS (SAS),** SIRET 403 280 670 00031, RCS Dijon, Route de Dijon - Lac Kir - 21370 PLOMBIERES LES DIJON, Téléphone : 03.80.48.92.50. Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM021150002

## 1. CONDITIONS COMMUNES :

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations « vignes et paillettes » et des offres dérivées de week-ends festifs proposées par la SAS Partenaire Tours. Les présentes conditions prévalent sur toutes les autres conditions d'achat. Toutes clauses contraires ou complémentaires non contractuelles ou qui ne feraient pas l'objet de conditions particulières ou d'un accord entre la SAS Partenaire Tours et le Client sont réputées caduques et non écrites.

Ces Conditions Générales de Vente sont adressées au Client en même temps que le devis ou la demande de réservation pour lui permettre d'effectuer sa réservation. Ces dernières sont également consultables sur le site Internet www.partenaire-tours.com
Toute demande de réservation implique donc de la part du Client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions. En cas de contradiction entre les dispositions figurant au devis signé par le Client et celles figurant aux présentes Conditions, les dispositions du devis prévalent. La réservation de prestations est réservée au Client ayant pris connaissance des présentes conditions de vente dans leur intégralité, et les ayant acceptées sans réserve. Dès lors, la réservation entraîne l'entière adhésion aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Dans le but de satisfaire le client, la SAS Partenaire Tours pourra être amené à faire évoluer les présentes conditions générales ainsi que ses gammes de produits. Des offres promotionnelles, soumises à des modalités particulières, peuvent également être proposées par la SAS Partenaire Tours.

### *1.1. DESCRIPTION DES PRESTATIONS FOURNIES*

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base devis, la SAS Partenaire Tours communique au Client les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du séjour tels que :

- les dates, heures et lieux de départ de retour
- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 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 ;
- Les repas fournis ;
- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 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 jour avant le départ ;
- 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 ;
- Le rappel des modalités de révision des prix ;

- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 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.

Les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au Client avant la conclusion du contrat.

***1.2. MODALITÉS DE RÉSERVATION :***

***1.2.1. Disponibilités des prestations :***

Les réservations pour l'ensemble des prestations sont possibles en fonction des disponibilités au moment de la commande. Pour certaines dates spéciales, ci-après dénommées « événements spéciaux», ces disponibilités peuvent faire l'objet de conditions spécifiques. Liste non exhaustive des dates festives : 14 février, 31 décembre...

***1.2.2. Commande :***

Le contrat conclu entre la SAS Partenaire Tours et le Client doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis au Client, et signé par les deux parties. Il doit comporter le descriptif précis et les conditions de fournitures des prestations fournies visées à l'article 1.1 ci-dessus.

***1.2.3. Réservation :***

La réservation d'une prestation est ferme et définitive dès le versement du règlement total pour les réservations de moins de 30 personnes et dès la signature d'un contrat entre les 2 parties avec le versement d'un acompte de 50% de la part du client à partir de 30 personnes.

Afin de garantir aux clients une prestation de restauration et un service de qualité, le choix des diverses prestations devra être opéré au moment de la réservation.

***1.2.4. Assurance voyages :***

Vous pouvez souscrire sur demande écrite auprès de notre la SAS Partenaire Tours (facultatif) à un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou à un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

***1.2.5. Dossier de voyages :***

La SAS Partenaire Tours s'engage à fournir au client au moins 10 jours avant la date du séjour (sous la condition que le dossier soit soldé) un dossier technique avec le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'ensemble des prestataires inclus au programme ainsi qu'un numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

***1.3. MODIFICATIONS DE LA RESERVATION :***

Pour être traitées, les demandes de modification, doivent être formulées par écrit et parvenir à la société Partenaire Tours au plus tard dans un délai de 31 jours précédant la date prévue de la prestation. Les modifications ayant pour objet l'augmentation du nombre de participants sont réputées acceptées lorsqu'elles ont fait l'objet d'un accord explicite de la part de la SAS Partenaire Tours.

***1.4. ANNULATION DE LA RÉSERVATION :***

*INDIVIDUEL :*

Toute annulation à l'initiative du client entraîne la conservation par la SAS Partenaire Tours de la totalité des sommes versées pour la réservation. La SAS Partenaire Tours ne sera en aucun cas tenue responsable de tout dommage direct ou indirect qui résulterait de cette annulation.

En cas d'annulation des prestations par la SAS Partenaire Tours, la réservation initiale sera déplacée à une date ultérieure (sur la saison en cours) en accord avec le client et en fonction des disponibilités des prestations. Toutefois, la SAS Partenaire Tours, ne sera tenue responsable de tout dommage direct ou indirect qui résulterait de cette annulation.

*GROUPE (à partir de 30 personnes payantes)* :

A partir de la signature du contrat, aucune annulation totale possible à l'initiative du client.

Le nombre facturé sera celui indiqué sur la confirmation et ne pourra en aucun cas être inférieur à 90% du nombre indiqué lors de la réservation initiale.

En cas d'annulation des prestations par la SAS Partenaire Tours, la réservation initiale sera déplacée à une date ultérieure (sur la saison en cours) en accord avec le client et en fonction des disponibilités des prestations. Toutefois, la SAS Partenaire Tours, ne sera tenue responsable de tout dommage direct ou indirect qui résulterait de cette annulation.

***1.5. FORCE MAJEURE :***

La SAS Partenaire Tours se réserve la possibilité d'annuler une prestation en cas de force majeure (incendie, explosion, catastrophe naturelle, contraintes administratives, pannes techniques…) ou tout autre fait indépendant de sa volonté.

***1.6. PRIX DE VENTE :***

Les prix sont mentionnés en euros, toutes taxes comprises. Les prix peuvent être révisés à tout moment sans préavis. Les prix facturés sont ceux en vigueur au jour de la réservation. Ils sont assujettis aux taux de TVA en vigueur applicables le jour de la prestation. Toutes taxes ou charges nouvelles qui pourraient être créées, ou toute modification des charges ou taxes actuelles entraîneraient automatiquement le réajustement des prix. Les prix pourront être également soumis à une politique de tarification différenciée basée sur la gestion des capacités disponibles de la société Partenaire Tours entraînant leur variation. Il appartient au Client d'apprécier avant la validation de la réservation si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

***1.7. REVISION DU PRIX***

Une révision du prix à la hausse comme à la baisse est possible. Conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie
- Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
- Ou des taux de change en rapport avec le contrat.

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si la SAS Partenaire Tours la notifie de manière claire et compréhensible au Client, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour.

***1.8. MODES DE PAIEMENT :***

Le paiement pourra s'effectuer par espèces (remise en main propre auprès de notre service de réservation avant la prestation), par chèques à l'ordre de Partenaire Tours (tiré exclusivement sur une banque domiciliée en France), par carte bancaire ou par virement bancaire pour le compte de Partenaire Tours.

*INDIVIDUEL :*

*Conditions de règlement :*

- Le Paiement est a réglé intégralement à la réservation à l'ordre de Partenaire Tours.

*GROUPE (à partir de 30 personnes payantes)* :

*Conditions de règlement :*

- Un règlement d'acompte correspondant à 50% du montant total sera à régler à la réservation à l'ordre de PARTENAIRE TOURS ; en cas de non-paiement de l'acompte dans un délai de 15 jours à compter de la date d'édition du contrat, la réservation sera automatiquement annulée et le contrat considéré comme caduc.
- Le solde sera à régler au plus tard 30 jours avant la date de la prestation.
- Le nombre définitif de participants doit obligatoirement être confirmer par ECRIT 30 jours avant la prestation. Une modification d'effectif à la baisse entre la réservation initiale et le 30ème jour avant le début de la prestation est possible mais limité à 10% maximum du nombre indiqué lors de la réservation initiale. Le nombre facturé sera celui indiqué sur la confirmation et ne pourra en aucun cas être inférieur à 90% du nombre indiqué lors de la réservation initiale.
- Le changement du nombre de personne effectué à la hausse devient contractuel et de ce fait la nouvelle base de facturation.

***1.9. DÉFAUT DE RÈGLEMENT :***

En cas d'accord sur devis d'un paiement, tout retard de paiement entraînera de plein droit la facturation de pénalités de retard. L'Article L.441.6 du Code de Commerce précise que, les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Ces pénalités de retard seront appliquées de la date d'exigibilité du principal à celle du paiement effectif et total. Conformément à Loi de Modernisation de l'Économie (LME), entrée en vigueur le 1er janvier 2009, le taux de pénalités de retard appliqué est de 3 fois le taux d'intérêt légal. Ce taux s'applique sur le montant TTC de la facture impayée. En cas de paiement tardif, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement s'appliquera. Toute contestation partielle de la facturation ne pourra en aucun cas justifier un défaut de règlement total de la prestation. Le seul défaut de paiement qui sera admis ne devra porter que sur le montant de la contestation, sous réserve que celle-ci soit objectivement fondée et notifiée à la SAS Partenaire Tours par lettre recommandée avec accusé de réception.

***1.10. RÉCLAMATIONS :***

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations fournies devront être adressées par écrit et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans un délai maximum de huit jours après la fin de la prestation à la SAS Partenaire Tours - Route de Dijon Lac Kir - 21370 PLOMBIERE LES DIJON

Si vous êtes insatisfait du traitement d'un litige par notre service clients, vous pouvez ensuite saisir le Médiateur MTV :

Monsieur Jean-Pierre TEYSSIER

Médiation Tourisme et Voyage -BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17

www.mtv.travel

***1.11. LOI APPLICABLE :***

En cas de litige ou de contestation, seules les lois Françaises sont applicables et les juridictions Françaises seront seules compétentes. Les litiges commerciaux relèveront exclusivement du ressort du Tribunal de Commerce ou Administratif de Dijon

## 2. FORFAITS TOURISTIQUES :

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. Le cédant 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 séjour. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à 15 jours.

## 3. DISPOSITIONS DIVERSES

### *3.1. INFORMATIONS RELATIVES AU PRESTATAIRE :*

**La société PARTENAIRE TOURS (SAS),** SIRET 403 280 670 00031, RCS Dijon, Route de Dijon - Lac Kir - 21370 PLOMBIERES LES DIJON.
Garantie financière délivrée par GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT ET CAUTION, 8-10 Route d'Astorg, 75008 PARIS.
Téléphone : 03.80.48.92.50.
Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM021150002

### *3.2. ASSURANCE ET GARANTIE FINANCIERE :*

#### *3.2.1 Assurance/Responsabilité*

La SAS Partenaire Tours déclare être dûment assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable pour sa responsabilité civile d'exploitation. Le contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur couvre les risques suivants : dommages corporels, matériels et immatériels confondus. Le montant des garanties à cet égard est de 16 000 000€. (Assureur responsabilité civile : Groupama grand Est - 101 Route de Hausbergen, CS 30014 Schiltgiheim 67012 Strasbourg Cedex) .

#### *3.2.2 Garantie financière*

La SAS Partenaire Tours déclare être dûment assurée auprès de Groupama Assurance-Crédit et Caution, 8-10 Route d'Astorg, 75008 PARIS dans le cadre de la garantie financière. Le montant des garanties à cet égard est de 200 000€

## 4. DONNEES PERSONNELLES

Les informations personnelles collectées par SAS Partenaire Tours via le devis et la commande, à savoir :
Nom, prénom, adresse, téléphone, adresse électronique sont enregistrées dans son fichier de clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le client, le traitement des commandes, la prospection, l'envoi de campagne marketing et la prévention des impayés.
Téléphone/mail : le Client peut s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr.

Les informations personnelles portées sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par PARTENAIRE TOURS, Route de Dijon - Lac Kir 21370 PLOMBIERES LES DIJON.
SAS Partenaire Tours ne traitera ou n'utilisera les données du Client que dans la mesure où cela est nécessaire pour contacter le Client, assurer le traitement des demandes du Client, créer et gérer le profil utilisateur du Client, créer et gérer l'accès du Client aux services en ligne de la SAS Partenaire Tours, assurer la prospection commerciale, assurer l'exécution des prestations de SAS Partenaire Tours, envoyer des campagnes marketing, vérifier la validité des informations nécessaires au

paiement d'un bien, d'une prestation ou de frais d'adhésion, réaliser des études statistiques, respecter nos obligations légales.

Les informations personnelles collectées seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte : traitement de la commande, exécution du marché, prospection, campagne marketing) sauf si :

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou règlementaire ;
- Le client a exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui lui sont reconnus par la législation.

Au terme de la réalisation de l'objectif, les données sont effacées, archivées ou font l'objet d'un processus d'anonymisation, afin de rendre impossible la « ré-identification » des personnes. Ces données, n'étant plus des données à caractère personnel, peuvent ainsi être conservées librement et valorisées notamment par la production de statistiques.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de SAS Partenaire Tours, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à SAS Partenaire Tours par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, SAS Partenaire Tours s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Le client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant par courrier la SAS Partenaire Tours : Route de Dijon - Lac Kir - 21370 PLOMBIERES LES DIJON (*nom et coordonnées du service compétent et, le cas échéant, du Délégué à la protection des données).*

***Ajouter le cas échéant :***

Dans le cas où le client ne souhaiterait pas/plus recevoir des messages promotionnels et invitations via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux, celui-ci a la possibilité d'indiquer son choix lors de la finalisation de sa commande, de modifier son choix en contactant l'entreprise dans les conditions évoquées ci-avant ou en utilisant les liens de désinscription prévus dans les messages. Ce droit vaut également pour les personnes dont les données (notamment leur identité et leurs coordonnées) auraient été transmises, avec leur autorisation, à l'entreprise par des tiers, à des fins de prospection commerciale.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

## 5. DISPOSITIONS FINALES

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Service;
- le prix des Services et des frais annexes (*livraison, par exemple)* ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

## 6. CODE DU TOURISME

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes de forfaits ou de séjours proposées sur le Site, au sens du Code de tourisme.

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les extraits suivants sont intégralement reproduits :

***Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme (Loi du 22/07/2009)*** *Extrait du code du Tourisme : Contrat de vente de voyages et de séjours*

***Article R211-3***

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

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

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

*Article R211-3-1*

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

*la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.*

*Article R211-4*
*Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :*

*1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;*

*2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;*

*3° Les prestations de restauration proposées ;*

*4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;*

*5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;*

*6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;*

*7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;*

*8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;*

*9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;*

*10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;*

*11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;*

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

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

*Article R211-5*

*L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :*

*1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;*

*2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;*

*3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;*

*4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;*

*5° Les prestations de restauration proposées ;*

*6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;*

*7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;*

*8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;*

*9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;*

*10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;*

*11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;*

*12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;*

*13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;*

*14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;*

*15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;*

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

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

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

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

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

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

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

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

*Article R211-7*
*L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.*

*Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.*

*Article R211-8*
*Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle*

*s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.*
*Article R211-9*
*Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :*

*-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;*

*-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.*

*Article R211-10*
*Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.*

*Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.*

*Article R211-11*
*Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :*

*-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;*

*-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.*

*Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.*