

Conditions Générales de vente

en vigueur au 21 Février 2025

VACANCES LEO LAGRANGE

La brochure, le contenu du site vacancesleolagrange.com, le devis, la proposition et le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R. 211 et suivants du Code du Tourisme.

ARTICLE 1 : PREAMBULE

Acteur du tourisme social, créée en 1977, VACANCES LEO LAGRANGE est une association de tourisme régie par la loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association, dont le siège social est Le Negresko - 4 rue Léon Paulet - 13008 Marseille, SIREN 782 815 062. Sa vocation est l'organisation de séjours dans les résidences et villages-vacances dont elle est gestionnaire ou partenaire.

Elle est adhérente à la Fédération Léo Lagrange dont le siège social est situé au 150 rue des Poissonniers 75018 Paris. Elle est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro n°WV075140006. Garantie financière : UNAT 8 rue César Franck 75015 Paris – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle MAIF 79038 Niort Cedex 9.

Elle détient 2 filiales :

EURL Vacances Léo Lagrange – EURL au capital de 8 000 euros – RCS J. Marseille 451 542 898
TVA Intracommunautaire FR38 451 542 898
Siège social : Le Negresko – 4 rue Léon Paulet – 13008 J. Marseille
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours sous le numéro W.013210001
Vacances Léo Lagrange bénéficie d'une garantie financière auprès du Fond Mutual de Solidarité de l'UNAT – 8 rue César Franck – 75015 PARIS
Contrat responsabilité civile auprès de la MAIF – 79038 Niort Cedex

V2L TOURISME – SAS au capital de 300 000 euros – RCS J. Marseille 924 904 402
TVA Intracommunautaire FR88 924 904 402
Siège social : Le Negresko – 4 rue Léon Paulet – 13008 J. Marseille
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours (en cours d'immatriculation – société créée le 28 mars 2024)
Vacances Léo Lagrange bénéficie d'une garantie financière auprès du Fond Mutual de Solidarité de l'UNAT – 8 rue César Franck – 75015 PARIS (en cours)
Contrat responsabilité civile auprès de la MAIF – 79038 Niort Cedex

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des entités juridiques mentionnées ci-dessus.

L'inscription à l'un des séjours présentés dans cette brochure ou sur le site internet implique l'acceptation des conditions générales de vente ci-après.
Vacances Léo Lagrange se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente sans préavis, étant bien entendu qu'elles seront applicables aux nouveaux contrats souscrits.

ARTICLE 2 : ADHESION

Les séjours organisés par Vacances Léo Lagrange sont réservés à ses adhérents. L'adhésion est annuelle valable 1 an à compter du 1er jour de l'inscription. Elle est acquittée au plus tard lors du versement des acomptes. Le coût de ladite adhésion annuelle est réparti comme suit :

- Adhésion individuelle et famille de 1 à 14 personnes : 10€.
- Adhésion groupe de 15 à 30 personnes : 30€/an groupe > 30 personnes : 50€.
- Adhésion partenaire : 50€.

ARTICLE 3 : TARIFS ET PRIX

Tous les prix figurant dans notre brochure, sur le site internet ou tout document commercial sont exprimés en euros et sont donnés à titre purement indicatifs. Ils sont donnés toutes taxes comprises, seule la taxe de séjour n'est pas incluse et se règle sur le lieu de séjour.
Ces prix pourraient être revus en cas de conjoncture ou de dispositions réglementaires nouvelles. Aussi conformément à l'article L. 211-13 du Code du Tourisme Vacances Léo Lagrange se réserve le droit de modifier les prix tant à la hausse qu'à la baisse. Seuls les prix indiqués lors de l'inscription définitive et figurant par conséquent sur la confirmation d'inscription/ facture signée entre le participant et Vacances Léo Lagrange sont définitifs et font référence pour tous problèmes de modification ou d'annulation d'un séjour.

ARTICLE 4 : RESERVATION ET PAIEMENT

Il est rappelé qu'en application de l'article L221-18, 12° du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas car il ne peut pas être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Toute inscription pour être acceptée, doit être accompagnée du versement d'un acompte correspondant à 30% du montant total de la facture plus l'adhésion et les éventuelles assurances. Le solde doit être réglé, au plus tard et sans rappel de notre part 30 jours avant le début du séjour. Pour toute réservation effectuée moins d'un mois avant le début du séjour, le paiement total du séjour est exigé en une seule fois. Vacances Léo Lagrange se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de manquement à l'échéancier susvisé.

Concernant les séjours groupes des conditions spécifiques pourront être appliquées, conformément au contrat groupe de séjour.

Le non-respect des dispositions exposées ci-dessus pourra être considéré comme une annulation de la part du souscripteur qui encoure, de ce fait, des frais d'annulation selon les barèmes prévus à moins de 30 jours du départ. A plus de 30 jours conformément à l'article L. 441-6 du Code de Commerce modifié par la loi n°2008-776 du 04 août 2008 des pénalités de retard seront exigibles à un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal pour tout paiement effectué après la date d'échéance. Conformément à l'article L. 441-3 du Code de Commerce le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à payer en plus des pénalités de retard est fixé à 40 euros.

Attribution des logements

L'attribution de votre hébergement sera faite par l'établissement en fonction des disponibilités et de votre composition familiale. En aucun cas, nous ne pouvons vous garantir le type de logement mentionné sur votre bon de réservation.
De la même façon, la non-satisfaction du type de logement ne saurait en aucun cas être un motif d'annulation, de réclamation ou prétexte à une quelconque demande de remboursement ou dédommagement auprès de nos services.

Modalités de paiement

Les modes de paiement utilisés par Vacances Léo Lagrange sont les suivants :

- Cartes bancaires (Visa, Mastercard, chèques vacances Connect)
- Virement bancaire
- Chèque bancaire ou postal (mettre au dos du chèque le numéro de réservation)
- Espèces
- Chèques vacances
- Aides CAF - VACAF

En cas de règlement par chèque, le libellé est à l'ordre de Vacances Léo Lagrange, sauf pour les établissements de Risoul et Ramatuelle à l'ordre de V2L Tourisme.

ARTICLE 5 : REMISES

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle ou d'un accord tarifaire partenarial, vous devez vous en prévaloir dès la réservation du séjour. Les remises de tout type ne sont en aucun cas rétroactives : une fois la confirmation émise, le client ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction. Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, sauf si le cumul est expressément mentionné. Le client doit adresser à Vacances Léo Lagrange tout justificatif nécessaire à l'obtention d'une réduction sur le montant de son séjour, avant le règlement de l'acompte. Tout justificatif adressé au-delà de ce délai ne sera pas pris en compte et n'ouvrira droit à aucun remboursement de la part de Vacances Léo Lagrange.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ANNULATION

Du fait du participant

Toute modification d'effectif de durée ou toute annulation doit être signifiée par mail à l'adresse suivante : contact@vacancesleolagrange.com ou à l'adresse mail de l'établissement concerné figurant sur votre confirmation de séjour ou par lettre recommandée avec accusé de réception, la date du cachet de la poste faisant loi en cas de contestation, immédiatement après la survenance de l'événement qui motive le désistement, à l'adresse suivante : Vacances Léo Lagrange – Le Negresko – 4 rue Léon Paulet – 13008 Marseille.

L'annulation totale ou la modification partielle d'une inscription du fait du participant entraînera la perception de frais d'annulation – par personne pour les séjours avec restauration, par logement pour les séjours en location – selon les barèmes ci-après :

- De la date de réservation à 46 jours avant le début du séjour : 10% du montant du séjour
 - Entre 45 et 31 jours avant le début du séjour : 25% du montant du séjour
 - Entre 30 et 15 jours avant le début du séjour : 50% du montant total
 - Entre 14 et 8 jours avant le début du séjour : 75% du montant total
 - Moins de 8 jours avant le départ ou non présentation : 100% du montant total
- Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée volontairement par un participant, et ce même en cas de maladie ou d'accident, entraînent la perception de frais d'annulation de 100% du prix du séjour. Le % s'applique sur le montant TTC du séjour hors adhésion et assurances optionnelles, celles-ci n'étant pas remboursables en cas d'annulation du séjour.

Concernant les séjours groupes des conditions spécifiques à chaque établissement pourront être appliquées conformément au contrat groupe de séjour.

Ces conditions s'appliquent à l'ensemble des établissements gérés par le groupe Vacances Léo Lagrange.

Du fait de Vacances Léo Lagrange

Pour des raisons indépendantes de sa volonté, Vacances Léo Lagrange peut être amenée à annuler un séjour. Si le client ne peut se reporter sur une autre date ou sur un autre séjour qu'il lui seraient proposés, Vacances Léo Lagrange lui remboursera les sommes versées. Dans ce cas le remboursement des sommes correspondantes versées, à l'exclusion de tous dommages et intérêts, dégage Vacances Léo Lagrange de toutes responsabilités lorsque l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou par la sécurité des participants.

ARTICLE 7 : CESSATION DU CONTRAT

En cas de cession de votre contrat vous devez nous informer par tous moyens permettant d'accuser réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour, nous indiquant les coordonnées des nouveaux bénéficiaires et en vous assurant qu'ils remplissent les mêmes conditions que vous pour effectuer le séjour. Toutefois, en cas de souscription aux assurances optionnelles, celles-ci ne peuvent être transférées et restent donc dues à Vacances Léo Lagrange.

Le manquement à l'information de la cession du contrat tient lieu d'annulation de l'inscription du fait du participant et engage ce dernier au versement de frais d'annulation selon le barème précédemment déroulé.

ARTICLE 8 : ASSURANCE

Responsabilité civile :

Chaque participant à nos séjours bénéficie d'une assurance responsabilité civile auprès de la MAIF, société d'assurance mutuelle. Entreprise régie par le code des assurances, 79038 Niort Cedex.

Le contrat couvre uniquement les activités pratiquées dans les équipements Vacances Léo Lagrange et/ou sous la responsabilité de Vacances Léo Lagrange. Ces activités sont définies contractuellement. La MAIF couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité des participants aux séjours peuvent encourir en raison de dommages corporels matériels ou immatériels causés à un tiers et résultant d'un événement de caractère accidentel.

Assistance :

L'assistance couvre notamment le rapatriement en cas de blessures ou de maladie, ainsi que la prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation. La garantie assistance fonctionne également en cas de décès d'un bénéficiaire et d'un décès d'un proche.

En cas de besoin, Vacances Léo Lagrange prendra contact avec MAIF Assistance (prestations d'Inter Mutuelle Assistance).

Assurances optionnelles :

Vacances Léo Lagrange a souscrit auprès du cabinet ASSURINCO 2 types d'assurance facultatives (Annulation seule ou Multirisque). Ces assurances ne sont pas incluses dans nos tarifs. Pour bénéficier de ces assurances il vous est possible de les contracter en supplément, au moment de la réservation ou au plus tard 3 jours ouvrables suivant ladite réservation confirmée.

Les tarifs sont calculés sur la base d'un forfait de 18 euros par personne pour une assurance annulation simple et de 22 euros par personne pour une assurance multirisque. La souscription est obligatoire pour toutes les personnes inscrites au dossier. Le détail des conditions et garanties est consultable sur notre site internet.

ARTICLE 9 : VOLS ET PERTES

Vacances Léo Lagrange dégage toute responsabilité concernant le vol d'effets personnels sur les séjours, durant les activités proposées par le groupe Vacances Léo Lagrange, ainsi que sur les établissements (incluant les parkings mis à disposition sur le site). Elle n'est pas responsable des objets perdus ou oubliés et ne se charge pas de leur recherche.

Tout renvoi par Vacances Léo Lagrange au Client d'effets ou de valeurs oubliés par ce dernier à l'issue du séjour, ne sera réalisé qu'après réception d'une demande du Client auprès de l'établissement concerné. Les frais de renvoi d'effets ou de valeurs sont à la charge du Client.

ARTICLE 10 : BAIGNADE

Lorsque les établissements du groupe Vacances Léo Lagrange sont situés à proximité d'un lieu de baignade hors surveillance (mer, fleuve, rivière, lac ou piscine), la baignade s'y effectue aux risques et périls des vacanciers. Vacances Léo Lagrange décline alors toute responsabilité concernant les conditions et conséquences d'une telle baignade.

Lorsque l'établissement bénéficie d'une piscine, Vacances Léo Lagrange décline toute responsabilité découlant des dommages et/ou préjudices, qu'ils soient personnels ou matériels, provoqués par une imprudence ou un manquement au règlement intérieur. L'accès aux piscines est interdit aux enfants de moins de 12 ans non accompagnés. Dans les piscines, les enfants sont sous la responsabilité des parents.

ARTICLE 11 : VACANCIERS MINEURS

Les enfants mineurs restent sous l'entière responsabilité de leurs parents et/ou accompagnant pendant toute la durée de leur séjour.

Les vacanciers de moins de 18 ans doivent obligatoirement être accompagnés par un parent ou par une autre personne adulte disposant de l'autorité parentale.

ARTICLE 12 : ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux y compris les nouveaux animaux de compagnie (NAC), ne sont admis sur aucun de nos séjours. Animaux admis dans le village vacances de Montbrun-les-Bains exceptés les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie avec supplément et présentation du carnet de vaccination. Les animaux accueillis doivent être tenus en laisse, ne pas nuire à la tranquillité et à la sécurité des vacanciers et respecter les règles d'hygiène.

ARTICLE 13 : TRANSPORTS

Sauf exception, les transports d'acheminement vers et depuis le lieu de séjour ne sont pas inclus dans nos prestations. Vacances Léo Lagrange ne saurait être tenu pour responsable des modifications d'horaires, retards, mouvements de grève des transporteurs, etc... qui empêcheraient le participant de profiter de tout ou partie de son séjour.

ARTICLE 14 : REGLEMENT INTERIEUR

Afin de faciliter la vie de vos vacances un règlement intérieur est affiché à l'accueil de l'ensemble de nos établissements. Toute participation à un séjour suppose votre prise de connaissance d'un tel règlement ainsi que son respect.

Nous vous informons qu'il est interdit de fumer dans les logements.

Les horaires d'accès aux différentes infrastructures des établissements sont précisés sur place. Chacun doit avoir un comportement respectueux des autres clients et du personnel.

Conditions de séjour :

- Jours et horaires de départ et d'arrivée

Les séjours semaine se déroulent du samedi au samedi pour les séjours en pension complète ou demi-pension et du dimanche au dimanche pour les séjours en locatif. Les hébergements sont disponibles le jour des arrivées à 16h ou 17h (selon les établissements) et à libérer le jour des départs à 10h. Des suppléments peuvent vous être proposés en cas d'arrivée plus tôt et en cas de départ tardif (selon disponibilités).

- Hébergement

Pour l'ensemble de nos séjours en pension complète ou demi-pension, les lits sont faits à l'arrivée, le linge de toilette est fourni. Le ménage des chambres est fait à votre arrivée et lors de votre départ. Vous avez la possibilité, moyennant un supplément, de demander le changement du linge de lit et de toilette, ainsi que le ménage durant votre séjour. Pour les séjours en locatif, les draps et linge de toilette sont fournis (sauf l'établissement de Montbrun les Bains, uniquement le linge de lit). Le ménage reste à votre charge le jour du départ. Vous avez la possibilité de prendre l'option ménage moyennant un supplément.

- Restauration

Les horaires des repas sont affichés sur le règlement intérieur de l'établissement. La prestation pension complète démarre du dîner du 1^{er} jour au déjeuner du dernier jour. Pour les demi-pensions, le déjeuner n'est pas inclus. Le vin est inclus lors des déjeuners et dîners, café non compris. Les menus proposés ne tiennent pas compte de régimes alimentaires particuliers.

ARTICLE 15 : SANCTIONS

Tout contrevenant à ces conditions particulières de vente ou au règlement intérieur propre à chaque établissement ou même toute personne qui par son comportement en vient à troubler le fonctionnement et l'ordre d'un établissement peut se retrouver sanctionné. La sanction pourra se matérialiser par le remboursement pécuniaire dans le cadre de dommages et/ou dégâts matériels, ou bien par une expulsion de contrevenant dans le cadre de comportements aggravés et/ou répétés. Au-delà de ces sanctions internes, les infractions seront poursuivies conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

ARTICLE 16 : RECLAMATIONS

Toutes observations ou tous manquements relatifs au séjour doivent immédiatement être signalés à la réception du lieu de séjour ou auprès du Directeur du centre de vacances afin qu'une solution puisse être apportée sur place au problème posé. En l'absence d'arrangement toute réclamation relative à un séjour doit être adressée le plus tôt possible et dans un délai maximum de 30 jours après la fin du séjour par lettre recommandée avec accusé de réception à Vacances Léo Lagrange – Le Negresko - 4 rue Léon Paulet – 13008 Marseille (accompagné des éventuelles pièces justificatives).

ARTICLE 17 : ACCEPTATION DES CONDITIONS D'INSCRIPTION

Le fait de s'inscrire à l'un de nos séjours implique l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions générales de vente. Par ailleurs, la vente est conclue conformément au Code du tourisme, dont les articles R. 211-3 à R. 211-11 sont reproduits au catalogue ou sur le site, que le souscripteur reconnaît avoir pu consulter avant de signer le contrat. Les présentes conditions d'inscription peuvent à tout moment être modifiées et/ou complétées par Vacances Léo Lagrange.

ARTICLE 18 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Vacances Léo Lagrange déclare respecter et s'engage à respecter la réglementation relative aux données personnelles en vigueur en France, et notamment le Règlement Européen sur la protection des données du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

Les informations communiquées par le participant permettent au groupe Vacances Léo Lagrange ainsi qu'à ses partenaires et sous-traitants, de traiter et d'exécuter ses commandes. Les données personnelles de chaque participant restent strictement confidentielles et ne pourront en aucun cas être vendues, cédées ou louées à des tiers. La collecte est fondée sur l'exécution du Contrat. Lors de la collecte, certaines données doivent être obligatoirement renseignées et sont signalées par un astérisque, d'autres sont facultatives. Les données sont conservées en base active pendant toute la durée du contrat et trois ans à compter du dernier contact avec le participant.

Vacances Léo Lagrange s'engage à ne pas utiliser les données collectées à d'autres fins que celles susmentionnées (sauf réquisition d'une autorité judiciaire et/ou administrative compétente).

Vacances Léo Lagrange pourra également utiliser les données collectées pour des sollicitations commerciales en conformité avec les prescriptions légales en vigueur.

Le participant dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concerne ainsi qu'un droit d'opposition. Le participant peut l'exercer en adressant un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception à Vacances Léo Lagrange – Le Negresko - 4 rue Léon Paulet – 13008 Marseille ou à l'adresse électronique suivante : rgpd@vacancesleolagrange.com en mentionnant ses coordonnées complètes (nom, prénom, adresse, téléphone, adresse e-mail) et en précisant l'objet de sa demande. Il pourra lui être demandé de justifier de son identité.

Enfin, le participant a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour des raisons de sécurité, des systèmes de vidéosurveillance peuvent être installés dans certains établissements du groupe Vacances Léo Lagrange, dans le respect de la législation applicable.

La politique de protection des données personnelles de Vacances Léo Lagrange est consultable sur le site internet www.vacancesleolagrange.com.

ARTICLE 19 : LOI APPLICABLE/ Recours au Médiateur de la Consommation

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par le droit français.

Si vous êtes un « consommateur » au sens de l'article liminaire du code de la consommation vous devrez en premier lieu nous adresser votre réclamation directement par courrier à l'adresse postale suivante Vacances Léo Lagrange – Le Negresko - 4 rue Léon Paulet – 13008 Marseille ou à l'adresse électronique suivante : rgpd@vacancesleolagrange.com

Si cette tentative échoue, vous pourrez recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de votre réclamation, au médiateur de la consommation compétent selon les dispositions du Titre Ier du Livre VI du code de la consommation : www.mtv.travel

DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par Vacances Léo Lagrange. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne par Vacances Léo Lagrange. Dès sa mise en ligne, la nouvelle version s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du même code, sont reproduites ci-après :

Article R. 211-3

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 accompagnées 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

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

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

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R. 211-6

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

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

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

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

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

5° Les prestations de restauration proposées

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

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

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

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'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, signée 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

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

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

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 préjudice 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

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 préjudice 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

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 préjudice 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.

