



## Compagnie des Guides de Chamonix

190 place de l'Eglise – 74400 Chamonix – France – Tél : +33(0)4 50 53 00 88

www.chamonix-guides.com - info@chamonix-guides.com

# Conditions Générales de Vente

Version du 28 Novembre 2016

## Propos liminaires

Les présentes conditions générales de vente (ou « CGV ») s'appliquent à tout achat de séjour par un consommateur (ou le « Client »), proposé notamment via des brochures ou sur le site internet <http://www.chamonix-guides.com/> (ou le « Site »), auprès de la société SAS COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX MONT BLANC, société par actions simplifiée au capital de 364.400 €, dont le siège social est sis 190, place de l'Eglise 74400 CHAMONIX MONT BLANC, immatriculée au RCS d'ANNECY, sous le numéro 448 519 306 – numéro de TVA intracommunautaire FR 23 448 519 306 (ou la « Société »).

Il est précisé que dans le cadre de son activité, objet des présentes, la Société :

- a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM074150011 en date du 22 septembre 2015 ;
- est titulaire d'une garantie financière souscrite auprès de la société GROUPAMA ASSURANCE - 5, rue du centre 93199 NOISY-LE-GRAND Cedex - Contrat n° 4000713874/1. Les risques couverts et les montants des garanties relatifs à la responsabilité civile professionnelle de la Société figurent sur le Site ;
- est titulaire d'une assurance de responsabilité civile souscrite auprès de la société MMA IARD 14, Bd Marie et Alexandre Oyon 72000 LE MANS - Police n°125901025.

Pour toutes questions relatives aux réservations ou achats effectués, la Société est joignable à l'adresse email : [info@chamonix-guides.com](mailto:info@chamonix-guides.com) et par téléphone au +33 (0)4 50 53 00 88.

Toute réservation ou achat de séjours emporte acceptation expresse par le Client des CGV, dont ce dernier reconnaît avoir eu communication préalable (celles-ci étant affichées dans les locaux d'exploitation de la Société, consultable sur le Site et communiquées au Client préalablement à la conclusion du Contrat), lesquelles CGV prévalent sur toutes autres dispositions.

Les informations contenues dans les présentes CGV ainsi que celles figurant sur le Site, constituent l'information préalable du Client conformément aux dispositions des articles L111-1 du Code de la consommation et L.211-8 et R.211-4 du Code de tourisme.

L'attention du Client est attirée sur le fait que, conformément aux dispositions de l'article R.211-5 du Code de Tourisme, les informations préalables susvisées pourront être modifiées concernant notamment le contenu des activités, l'hébergement ou le transport, dès lors que lesdites modifications sont préalables à la conclusion du Contrat avec le Client.

Le Client déclare ainsi avoir été rendu destinataire de toutes informations précontractuelles, conformément aux dispositions des codes précités et s'engager, par sa commande, en toute connaissance de cause.

Conformément aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 dudit code, sont reproduites ci-après en annexe aux présentes CGV.

## Article 1 – Description des prestations

La Société commercialise des séjours aux Clients se déroulant en montagne, essentiellement dans les Alpes. Ces séjours sont orientés sur la pratique sportive en montagne (avec encadrement par un professionnel diplômé) et dans la plupart des cas prévoient le transport et l'hébergement. Les différents séjours commercialisés par la Société sont ci-après désignés « le Séjour » ou les « Séjours ».

Le transport est assuré soit par des prestataires externes dûment habilités (taxi, transporteur, transport public,...) soit par le biais de la flotte de minibus de la Société.

L'hébergement dépend du type de séjour. Il va de l'hébergement en hôtel (demi-pension ou nuit en petit déjeuner selon les besoins) à l'utilisation de camping en passant par les nuitées en refuge (demi-pension ou B&B).

L'attention du Client est attirée sur le caractère très sportif voire à risque de certaines des activités proposées dans le cadre des séjours.

A cet égard, il est spécifié qu'à chaque Séjour est attachée une fiche technique (ou la « Fiche Technique ») contenant les informations spécifiques au Séjour, consultable sur le Site ou dans nos brochures. Les informations relatives au transport (types, caractéristiques, catégories ainsi que les lieux et dates de départ et retour) et à l'hébergement (situation, type, classification / classement et caractéristiques) y sont notamment indiquées.

En outre, sur ces Fiches Techniques sont indiqués le niveau physique et le niveau technique qu'implique le séjour concerné ainsi que la nature des risques encourus. Par la conclusion par le Client du Contrat, dont la Fiche Technique fait partie intégrante, le Client déclare avoir pris connaissance des risques inhérents aux activités proposées dans le Séjour et accepter les risques précités.

## Article 2 – Processus de contractualisation

### 2.2.1. Informations

Le Client consulte les informations relatives au séjour concerné sur la Fiche Technique et dans les présentes CGV sur le Site, dans les brochures ou dans les locaux d'exploitation de la Société, portant notamment sur la destination, le transport, l'hébergement, la restauration, l'itinéraire du séjour, les formalités administratives et sanitaires, les activités, le nombre de participants requis, les

conditions d'annulations, spécifiques le cas échéant, le prix, les modalités de paiement et le cas échéant, de révision du prix spécifiques le cas échéant, la faculté de souscription d'une assurance.

### **2.2.2. Commande via le Site**

Si le Client souhaite commander son séjour via le Site, celui-ci sélectionne le séjour choisi à partir de la fiche d'information dudit séjour.

Le Client est alors dirigé sur une page de saisie de ses informations personnelles dans laquelle il reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV ainsi que de la Fiche Technique du Séjour incluant les informations précitées.

Un acompte tel que détaillé à l'article 3.2. sera réglé par le Client. Le Contrat sera adressé au Client pour sa signature.

### **Commande dans les locaux de la Société ou par téléphone**

Le Client peut valablement commander un séjour, après avoir consulté les informations y relatives sur le Site, dans les brochures ou dans les locaux de la Société, physiquement dans lesdits locaux ou par téléphone.

Dans cette hypothèse, la Société adresse le Contrat en deux exemplaires au Client afin qu'il le complète, le date, le signe et en retourne un exemplaire accompagné du paiement de l'acompte dans les conditions visées ci-après, à la Société.

### **2.2.3. Contrat**

Pour chaque Séjour, le contrat est constitué du bulletin d'inscription (ou le « Bulletin d'Inscription »), de la Fiche Technique du Séjour et des présentes CGV (ou le « Contrat »).

## **Article 3 – Prix – Paiement du prix – Révision du Prix**

**3.1.** Le prix du séjour est indiqué dans la Fiche Technique du Séjour sur le Site ou dans la brochure remise au Client. Y est expressément indiqué les services et prestations inclus et exclus du prix. Par principe, tous les postes de dépenses non expressément indiqués comme inclus dans le prix en sont exclus.

Sauf spécificité indiquée dans le document précité, les boissons et le matériel personnel nécessaire à la réalisation des activités ne sont jamais compris dans le prix.

**3.2.** Pour les commandes de séjour effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, un acompte est versé dans les conditions visées à l'article 2.2.2. Cet acompte s'élève à 30% du prix total.

Le solde est à régler à la date indiquée dans le Bulletin d'Inscription et/ou sur la Fiche Technique, laquelle ne saurait excéder le 30<sup>ème</sup> jour précédant le début du séjour.

Pour les commandes de séjour effectuées dans les 30 jours précédant le séjour, l'intégralité du prix est payable dans les conditions visées à l'article 2.2.2.

Toutes sommes dues est payable par virement bancaire, carte de crédit bancaire via le Site ou à distance et également en espèces dans les locaux de la Société, dans la limite de ce que la Loi autorise.

A défaut de paiement dans le délai ci-dessus, la Société ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour.

Les échéances seront à régler aux dates sus-indiquées ou indiquées au Contrat. Toute somme non réglée à son échéance, malgré mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 5 jours ouvrés donnera lieu, de plein droit, à compter du lendemain de la date d'échéance et sur le montant toutes taxes comprises, à l'application de pénalités

égales au taux d'intérêt légal majoré de trois (3) points, sans préjudice du remboursement des frais de recouvrement réellement engagés par la Société et de tous autres droits et recours dont dispose la Société.

**3.3.** Conformément aux dispositions de l'article L.211-12 du Code de tourisme, les prix des séjours sont susceptibles d'évoluer pour tenir compte de la variation du taux de change entre l'Euro et le franc suisse, intervenant entre la date de conclusion du Contrat et la date des paiements des sommes dues au titre du Contrat, dès lors que cette variation du taux de change est comprise entre 5% et 15%; étant précisé que la révision des prix sera fonction de la variation du taux de change.

Il est rappelé qu'aucune modification du prix ne pourra avoir lieu dans les 30 jours qui précèdent la date de début du séjour.

## **Article 4 – Annulation – Modification du séjour**

### **4.1. Par la Société**

#### **4.1.1. Annulation**

Toute annulation, quel qu'en soit le motif, sera notifiée par la Société au Client par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'annulation du Séjour par la Société :

- fondée sur l'insuffisance du nombre de participants, ce nombre étant indiqué sur la Fiche Technique ou la brochure, la Société remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client. Il est précisé que ce cas d'annulation ne pourra intervenir dans les 21 jours précédant le début du séjour ;
- fondée sur un événement de force majeure, la Société remboursera l'intégralité des sommes versées par le Client ;
- fondée sur tout autre motif, la Société remboursera au Client la totalité des sommes par lui versées augmentées d'une indemnité équivalente à celle que le Client est susceptible de supporter en cas d'annulation de son fait.

D'accord commun, les Parties pourront décider de substituer un Séjour de valeur équivalente au remboursement des sommes versées par le Client.

#### **4.1.2. Modification**

**4.1.2.1.** Conformément aux dispositions de l'article L.211-13 du Code de tourisme, si, avant le début du Séjour, un événement extérieur, contraint la Société à modifier un élément essentiel du Contrat conclu avec le Client, celle-ci en avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera, si cela est possible, une modification du Séjour. Le Client pourra soit accepter la modification proposée soit résilier le Contrat, ce qui donnera lieu au remboursement des sommes qu'il aura versées. Le Client manifestera son choix, par écrit, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

**4.1.2.2.** Conformément aux dispositions de l'article R.211-11 du Code du tourisme, si, après le début du Séjour, la Société se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations ou activités visées au Contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le Client, la Société fera ses meilleurs efforts pour les

remplacer par des prestations ou activités équivalentes. Si la Société ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le Client pour des motifs valables, la Société devra assurer le retour du Client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu avec lui.

#### **4.2. Par le Client**

Toute demande d'annulation sera faite par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'annulation les coûts d'assurance, les frais de carte bancaire, les frais de service et les frais de billetterie ne sont jamais remboursables. En outre, en cas d'annulation survenant plus de 45 jours avant le début du séjour, la totalité des sommes versées, déduction faites des frais et coûts précités d'un montant équivalent à 5% du prix du séjour, plafonné à deux cents (200) euros, à titre de frais de dossier, seront restituées au Client. Si l'annulation intervient moins de 45 jours avant le début du séjour, seront conservées à titre indemnitaire les sommes suivantes, outre les frais et coûts susvisés :

- entre 45 et 21 jours avant le début du Séjour : 25 % du prix total du Séjour ;
- entre 20 à 8 jours : 50 % du prix total du Séjour ;
- dans les 7 jours précédant : 100% du prix total du Séjour.

En cas d'interruption volontaire du Séjour à l'initiative du Client, celui-ci ne bénéficiera d'aucun remboursement ni indemnité.

#### **Article 5 – Cession du Contrat**

Conformément aux dispositions de l'article L.211-11 du Code de tourisme, le Client peut céder son Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui tant concernant le Séjour que les exigences de niveau technique et physique des activités telle que visées à l'article 1. Cette cession est possible uniquement tant que le Contrat n'a produit aucun effet et nécessite une notification effectuée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du Séjour.

La cession du Contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de cinquante (50) Euros dus solidairement à la Société par le cédant et le cessionnaire, tout comme le solde du prix. Un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

#### **Article 6 – Durée**

Le Séjour prend effet et vient à terme aux dates indiqués dans le Bulletin d'Inscription. Le Contrat prend effet à sa date de conclusion.

#### **Article 7 – Responsabilité – Force majeure**

**7.1.** La Société ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. Pour l'application des présentes, est entendu par cas de force majeure, outre le sens donné à ce terme par la jurisprudence française, tout événement de quelque nature qu'il soit échappant au contrôle de la Société.

Elle ne pourra davantage être tenue pour responsable du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au Contrat ou de la mauvaise exécution du Contrat imputable au Client.

Au regard du type d'activités proposées par la Société, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de modifications des activités nécessitées par des raisons de sécurité ; de modifications du programme en fonction des conditions météorologiques et de la montagne, de la forme des participants, de leurs acquis techniques.

De la même manière, sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de non-respect par le Client des consignes de sécurité telles que visées ci-après.

**7.2.** Le Client ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses obligations en cas d'évènement de force majeure, au sens précité.

#### **Article 8 – Sécurité**

Le Client est conscient du caractère sportif voire extrême de certaines des activités proposées dans le cadre des Séjours. Il s'engage ainsi à se conformer aux conseils et consignes donnés par les prestataires et guides.

Le Client s'interdit toute initiative personnelle dans le cadre des activités susceptibles de mettre en péril sa sécurité, celle des autres participants ou celles des professionnels accompagnants.

Il appartiendra au professionnel encadrant de décider toute modifications des activités pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques et de la montagne, de forme des participants ou de leurs acquis techniques.

Il pourra alors être proposé un itinéraire différent ou un autre massif, les frais supplémentaires occasionnés resteront à la charge du Client.

Le non-respect des consignes de sécurité comme la participation à un Séjour en ne respectant les impératifs de niveaux (techniques et physiques) détaillés sur la Fiche Technique, pourra justifier l'exclusion du Client du Séjour. Cette exclusion, prononcée pour des raisons de sécurité, n'ouvrira droit à aucun remboursement du prix.

#### **Article 9 – Formalités administratives et sanitaires**

Les formalités administratives et sanitaires relatives au Séjour figurent sur la Fiche Technique. Il appartient en tout état de cause au Client de disposer pour son Séjour d'un titre justifiant de son identité, en cours de validité. Il en va ainsi pour chacun des participants en cas de pluralité de participants, en ce compris pour les mineurs.

Ces informations sont communiquées à titre indicatif et ne dispensent pas le Client de s'assurer du respect par lui des formalités de police, douanières et de santé propres au pays où se déroule le Séjour.

#### **Article 10 - Assurance**

Le prix du Séjour n'inclut aucune assurance ou assistance rapatriement, ni d'assurance annulation.

Le Client doit disposer pour le Séjour d'une assurance assistance rapatriement.

Dans ce cadre, il est proposé au Client, via la Société, la souscription à un contrat d'assurance assistance rapatriement et ou annulation Europ assistance, dont les conditions figurent sur le Site ou la brochure et jointe au Bulletin d'Inscription.

#### **Article 11 – Rétractation**

Le Contrat n'ouvre pas droit à faculté de rétractation au sens de l'article L.121-20-12 du Code de la consommation.

### **Article 12 – Données personnelles**

Les données personnelles du Client font l'objet d'un traitement informatique en vue du traitement des achats des Séjours.

Afin de permettre l'exécution de la commande des Clients, ces informations seront également communiquées aux partenaires de la Société.

Par ailleurs, et sous réserve de l'accord exprès des Clients, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès de rectification et de suppression des informations le concernant ainsi qu'un droit d'opposition au traitement de ses données.

Ces droits s'exercent près la Société, à l'adresse postale suivante : 190, Place de l'Eglise 74400 CHAMONIX MONT BLANC ou à l'adresse email suivante : info@chamonix-guides.com

### **Article 13 – Informations complémentaires**

La Société s'engage, le cas échéant, à fournir au Client, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de la Société ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec la Société ;
- En cas de séjour 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.

### **Article 14 - Tolérances – modifications**

Toute tolérance de l'une des parties relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution par l'autre partie de l'une des présentes dispositions des CGV ne pourra en aucun cas, et ce, quelle qu'en soit la durée, être génératrice d'un droit quelconque pour la partie concernée, ni modifier de quelque manière que ce soit la nature, l'étendue ou l'exécution de ses obligations par l'autre partie.

La Société pourra, à tout moment, apporter toute modification ou adaptation aux CGV. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date du Contrat.

### **Article 15 – Contradiction**

En cas de contradiction entre les stipulations des CGV, du Bulletin d'Inscription ou de la Fiche Technique, les stipulations contenues dans un document de rang supérieur prévaudront. La hiérarchie, par ordre croissant, des documents ci-avant est la suivante :

- CGV
- Fiche Technique
- Bulletin d'Inscription

### **Article 16 – Réclamation - Médiation**

**16.1.** Toute réclamation, pour inexécution ou mauvaise exécution du Contrat notamment, peut être portée par le Client à la Société par lettre recommandée avec accusé de

réception à l'adresse du siège social de la Société. Il est vivement recommandé au Client d'étayer sa réclamation de tout élément et preuve factuels pour que, le cas échéant, en cas de constat de manquement par la Société à ses obligations un dédommagement puisse être étudié.

La Société fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse au Client dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de la lettre susvisée.

**16.2.** A défaut d'accord entre la Société et le Client, ce dernier pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle en soumettant le différend qui l'oppose à la Société au médiateur suivant : MTV, la Médiation Tourisme et Voyage depuis le site internet [mtv.travel](http://mtv.travel).

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le médiateur, la demande du Client devra contenir les éléments suivants : ses coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la Société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de la Société.

### **Article 17 – Domicile – Droit applicable – Attribution de juridiction**

Les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux et/ou domiciles respectifs.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend pouvant s'élever entre elles relativement à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du Contrat.

Il est également rappelé que le Client bénéficie en cas de litige d'un dispositif de médiation mais pourra toujours saisir les tribunaux compétents du ressort de son domicile.

### **Annexe - Rappel des dispositions du Code de Tourisme :**

#### **Article R211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours 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 élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R211-6**

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 [En savoir plus sur cet article...](#)

Modifié par [Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1](#)  
L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

#### **Article R211-8**

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](#).