

# Conditions Générales Vente Groupes Séjours

Néaclub est l'association qui représente et commercialise 5 villages-clubs :

- Les Balcons du lac d'Annecy
- Les Cîmes du Léman
- Les Lavandes
- La Pulka
- La Lauza.

L'association est adhérente à Cap France, fédération qui regroupe différents villages clubs.

## 1 - Conclusion du contrat de voyage

Les établissements Cap France NEACLUB s'engagent à organiser, mettre en place, réaliser et mener à bonne fin les prestations d'hébergement, de restauration et d'animation proposées au tarif convenu. La signature du contrat implique l'acceptation par le client des présentes conditions générales de vente. Le versement d'un acompte, dans l'attente de signature du contrat ou de la facture proforma, vaut également acceptation des conditions générales de vente.

## 2 - Prix

Les prix négociés entre le client et les établissements NEACLUB et stipulés dans le contrat indiquent les prestations comprises dans la formule de séjour.

Sauf indication contraire, les prix mentionnés s'entendent TTC par personne et sont établis sur la base indiquée au contrat. Les prix des prestations de cette commande (ou devis ou facture) ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur. Ces derniers peuvent également être révisés même après confirmation en cas de variations de la conjoncture économique (hausse du coût du transport...) ou d'imposition de redevances et de taxes afférentes aux prestations incluses dans la commande (ou devis ou facture). Dans ce cas, l'Association se réserve le droit de répercuter ces incidences de prix et modifier le montant global de ladite commande (ou devis ou facture).

Aucune contestation sur le prix ne pourra être prise en considération à la fin du séjour.

Le tarif convenu en fonction du nombre de participants au séjour pourra également être modifié en cas de baisse de ce dernier. La date limite de cette modification tarifaire est fixée au lendemain du jour d'arrivée prévu au contrat. Dans certains cas, une caution peut vous être demandée (se reporter au contrat).

## 3 - Cap France & cotisation

La Fédération Cap France est une Fédération d'associations indépendantes, il est nécessaire d'être adhérent pour bénéficier des séjours et prestations proposés. Cette adhésion se concrétise par le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est déterminé par chaque association. L'adhésion couvre une année de fonctionnement (du 1<sup>er</sup> décembre au 30 novembre de l'année suivante). Elle vous donne la qualité d'adhérent de l'association au sein de laquelle vous allez séjourner mais n'est valable que pour celle-là. Elle ne peut en aucun cas faire l'objet d'un remboursement. La cotisation annuelle est réglée au plus tard lors de l'inscription et accompagne le versement de l'acompte.

Se reporter à l'article 5 « modalités de paiement » pour les montants des cotisations.

## 4 - Confirmation de séjour

Pour confirmer votre réservation il est nécessaire :

- de dater et signer le contrat qui vous a été envoyé,
- de retourner le contrat ou la facture proforma signée « bon pour accord » avec le versement du 1<sup>er</sup> acompte et les conditions générales de ventes signées. Tout versement d'acompte vaut acceptation des conditions de vente.

**La réservation ne devient définitive qu'après le retour du contrat signé en dernier lieu par NEACLUB et de l'encaissement de l'acompte.**

Les Services commandés seront fournis à la date de réalisation fixée par le client.

## 5 - Modalités de paiement

### **En cas de paiement unique pour le groupe**

\* 1<sup>er</sup> acompte versé à la signature du contrat : 30% + prime d'assurance annulation-interruption de séjour si choix de souscription

\* 2<sup>nd</sup> acompte versé 5 mois avant l'arrivée : 30%

Ou 1 acompte unique de 60%+ prime d'assurance (si choix de souscription) si le contrat est signé moins de 5 mois avant l'arrivée du client

\* Le solde sera versé au plus tard 1 mois avant l'arrivée du groupe.

Les règlements doivent être effectués par un seul payeur (et non des règlements individuels) moyennant le paiement d'une cotisation unique de 60 € pour l'année 2021.

Ces acomptes ne pourront en aucun cas être qualifiés d'arrhes.

### **En cas de paiements multiples pour le groupe**

\* 1<sup>er</sup> acompte versé à la signature du contrat : 60% + prime d'assurance annulation-interruption de séjour si choix de souscription

\* Le solde sera versé au plus tard 1 mois avant l'arrivée du groupe.

Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes.

En cas de centralisation des réservations, mais de règlements individuels multiples, la cotisation de 60 € / groupe sera facturée (répartie sur l'ensemble des participants) + des frais de traitement de 15 € / personne.

**Le chèque de fidélité Cap France** sera déduit de la facture de solde (nous faire parvenir l'original du chèque fidélité par courrier, avant le paiement du solde)

Tout retard dans le règlement du séjour peut entraîner l'annulation de la réservation.

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le séjour, le règlement total sera demandé (100%).

## 6 - L'aide aux vacances - Chèques vacances

Les organismes membres de Cap France sont agréés par l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances ANCV. Les chèques vacances viennent directement en déduction du séjour (non restitués en cas d'annulation).

## 7 - Réduction ou augmentation du nombre de participants

En cas de réduction du nombre de participants prévu, les règles suivantes sont appliquées :

- la réduction de l'effectif est inférieure à dix pour cent (10%) de l'effectif prévu et est annoncée plus de 60 jours avant la date de début du séjour : la réduction de l'effectif ne donne lieu à aucune pénalité. La facture définitive sera établie sur la base du nombre réel de participants ;
- autres cas (diminution de l'effectif supérieure à dix pour cent (10%) ou annoncée moins de 60 jours avant la date de début du séjour) : application, au titre de l'effectif manquant, des règles figurant ci-dessous à la rubrique intitulée « Annulation du séjour par le client - Réduction de la durée du séjour ».

Cette baisse d'effectif peut en outre entraîner la remise en cause des prestations d'accompagnement des excursions ou des activités décrites au contrat (et du tarif). Seules, les personnes présentes lors du séjour seront prises en compte pour le calcul des opérations commerciales.

**En cas d'augmentation du nombre de participants prévu au contrat, il convient d'informer régulièrement l'établissement afin de s'assurer que les espaces mis à disposition seront adéquats.**

**Dans le cas de réduction d'effectif entraînant une baisse du nombre de chambres réservées, les chambres annulées sont remises en vente.**

**Chaque changement d'effectif postérieur à la signature du contrat donnera lieu à l'envoi d'une facture proforma, à nous retourner signée « bon pour accord » et datée.**

#### **8 - Assurance-annulation**

Pour pallier la plupart des risques d'annulation ou d'interruption du séjour, il vous est proposé et vivement conseillé de souscrire notre assurance « annulation-interruption », qui doit être souscrite au moment de la réservation. En cas d'annulation ou d'interruption motivée par un événement prévu dans le contrat d'assurances, vous éviterez ainsi d'avoir à supporter les conséquences financières de cette annulation ou de cette interruption. Les clauses et conditions de l'assurance annulation-interruption et notamment les événements garantis sont détaillés dans les conditions de ventes de l'assureur (jointes au moment de la proposition de souscription).

**Toute réservation exceptionnellement confirmée sans versement d'acompte (par exemple avec un bon de commande) ne pourra inclure l'assurance-annulation. Cette assurance annulation n'est pas valable pour les manifestations sans nuitée.**

**Sans souscription à l'assurance-annulation, et en cas d'annulation d'un ou plusieurs participants, aucun geste commercial ne sera accordé sur les frais d'annulation. Les frais appliqués seront ceux mentionnés à l'article 9.**

#### **9 - Annulation du séjour par le client- Réduction de la durée du séjour (non couvertes par l'assurance annulation )**

Les règles suivantes sont appliquées :

- annulation plus de 90 jours avant le début du séjour : les frais d'annulation s'élèvent à trente pour cent (30%) du montant de la facture totale ;
- annulation entre 89 jours et 30 jours avant le début du séjour : les frais d'annulation s'élèvent à quarante pour cent (40%) du montant de la facture totale ;
- annulation entre 29 jours et 8 jours avant le début du séjour : les frais d'annulation s'élèvent à soixante-dix pour cent (70%) de la facture totale ;
- annulation à 7 jours ou moins avant le début du séjour : l'intégralité de la facture est due (100%).

\*Aucune réduction de la facture ni aucun remboursement ne sera accordé pour une arrivée tardive, un départ anticipé ou des absences en cours de séjour.

\* no-show (prestations commandées non annulées ou annulées le jour même) : facturé en intégralité (100%).

En aucun cas, NEACLUB se substituera au rôle de l'assureur en cas de non-souscription à l'assurance annulation par le client. Les frais d'annulation facturés ne seront pas négociables, ni avant, ni après le séjour.

#### **10 – Refus de l'assurance-annulation**

En cas de non souscription à l'assurance-annulation proposée, et, quelque soit le nombre et la raison de l'annulation invoquée (cas de force majeure, défaut d'inscription, etc...), si vous ne pouvez pas remplacer les personnes annulées par d'autres personnes, les frais de l'article 9 seront appliqués. Aucun geste commercial ne pourra être accordé sur ces frais dans la mesure où vous n'avez souscrit à l'assurance annulation proposée initialement pour éviter cette situation.

#### **11 - Annulation du séjour par le client- Réduction de la durée du séjour, couvertes par l'assurance annulation**

Pour toute annulation de séjour communiquée entre la date de signature du contrat et le séjour, dans la mesure où la raison invoquée est prise en charge par l'assurance annulation (cf conditions de vente de l'assureur), le montant du séjour des personnes absentes sera facturé en fin de séjour. Le remboursement vous sera adressé par l'assureur, déduction faite de la valeur de la franchise.

Il en est de même pour une interruption de séjour : le séjour des personnes concernées sera facturé dans sa totalité, puis remboursé au prorata du nombre de jours d'absence, dans la mesure où la raison invoquée est prise en charge par l'assurance (cf/ conditions de vente de l'assureur).

#### **12 – Liste nominative**

NEACLUB doit recevoir la liste nominative des participants au plus tard 3 semaines avant la date du séjour.

En cas de souscription à l'assurance annulation, la liste nominative est nécessaire pour établir le contrat d'assurance (au plus tard à la signature du contrat avec NEACLUB).

#### **13 – Modification de la prestation**

A la demande du client : toute modification de la prestation devra faire l'objet d'une demande écrite auprès de NEACLUB et de l'acceptation écrite de l'établissement (envoi d'un nouveau contrat annulant et modifiant le précédent ou d'un avenant ou d'une facture proforma à nous retourner signée « bon pour accord » et datée), le contrat précédent perdurera.

A la demande de l'établissement : lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'établissement est contraint d'apporter une modification à l'un des éléments du contrat, le client peut accepter la modification ou la substitution de prestation proposée ou exiger le remboursement de la prestation annulée.

NEACLUB ne peut être tenu responsable de l'annulation d'un événement/visite/excursion/activité organisés par un tiers ou prestataire extérieur. Dans la mesure où NEACLUB est en capacité d'accueillir le groupe pour son séjour, une prestation de remplacement sera proposée. Seule la prestation annulée sera remboursée et l'éventuelle prestation de remplacement ajoutée sera facturée.

#### **14 – Gestion des dépassements horaires pour les soirées / repas au restaurant**

Tout changement d'horaire d'arrivée au restaurant ou prolongation de soirée obligeant à modifier les horaires de travail des salariés ou les accords signés avec des prestataires extérieurs donnera lieu à une facturation complémentaire.

#### **15 – Nourriture et boissons**

Le client n'est pas autorisé à apporter de l'extérieur de l'établissement des boissons ou de la nourriture sans avoir une autorisation spéciale de la Direction. Seul l'apport de bouteilles de pétillant, mousseux ou de champagne est toléré, un droit de bouchon sera facturé sur la base des tarifs en vigueur dans l'établissement. Le droit de bouchon n'est pas proposé sur les repas de fin d'année (réveillons, déjeuner 25/12 et déjeuner 01/01). Tout autre type de boissons (alcool fort, vin, bière...), en dehors de ce qui est servi au bar, est interdit l'enceinte du village-club.

**16 – Taxe de séjour** En supplément pour tous les villages.

#### **17 - Les animaux familiers**

Les animaux ne sont pas admis dans nos villages-club. Il est impératif de prévenir l'ensemble des participants au séjour.

#### **18 – Prise de possession et libération des chambres**

En règle générale, les chambres sont mises à la disposition des clients le jour d'arrivée à partir de 17h. Cet horaire est donné à titre indicatif et pourra être modifié pendant les périodes de grande affluence ou pour raison technique.

En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir l'établissement dont les coordonnées figurent sur le contrat.

Elles doivent être libérées le jour du départ au plus tard à 9h.

La non libération des chambres à l'heure dite entraînera la facturation d'un supplément de 25 € / chambre.

#### **19 – Assurances**

L'établissement recommande vivement au client de déposer les objets de valeur dans le coffre fort de la résidence et de faire assurer lesdits objets.

Le parking extérieur privé n'est pas fermé ni surveillé et l'établissement n'est pas responsable des dégradations pouvant avoir lieu sur celui-ci.

Le client s'engage à remettre en son état original et à ses frais les lieux qui auront été occupés en cas de détérioration.

#### **20 – Responsabilité**

Le client est responsable de tout dommage, direct ou indirect que lui-même ou ses invités pourraient causer lors du séjour.

Pour les clients adhérents à une association : le représentant du groupe a l'obligation de fournir une attestation d'assurance de son association.

Pour les clients non adhérents à une association : Si le client signataire n'est pas assuré pour l'ensemble des participants, il a la possibilité de joindre une liste nominative mentionnant le nom de l'assureur et le n° de police de chacun. En l'absence de la renonciation et de la liste nominative citée ci-dessus, la souscription à notre assurance responsabilité civile & rapatriement sera effectuée d'office et facturée avec le solde du séjour.

Le client se porte garant du bon comportement des participants à la manifestation. En cas de comportement portant préjudice à l'établissement, ce dernier se réserve le droit d'intervenir.

En cas d'exposition de matériel ou objets de valeur, nous recommandons vivement au client de souscrire à ses frais une assurance pouvant couvrir tous dommages quelque soit l'endroit où ils seraient exposés. L'association se dégage de toute responsabilité en cas de vol ou de perte des objets personnels appartenant aux clients dans les chambres ou sur le parking.

#### **21 – Vente de prestations sans hébergement (exemple : journée d'étude, soirée...)**

Les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent pas aux prestations sans hébergement pour lesquelles il existe des conditions générales de vente particulières.

#### **22- Force majeure**

La Direction se réserve le droit d'annuler le contrat en cas de guerre, grève, incendie, dégâts des eaux, catastrophe naturelle, réquisition ou tout autre cas de force majeure. Si pour quelque raison l'hébergement ne peut être assuré au sein de l'hôtel, nous nous réservons le droit de vous héberger dans des conditions comparables sans qu'une quelconque indemnité ne puisse nous être réclamée.

#### **23 - Réclamation**

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'établissement par LRAR dans les 7 jours qui suivent la fin de la prestation faute de quoi la réclamation ne sera pas recevable.

#### **24 – Attribution de compétence – Loi applicable**

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS D'ACHAT ET DE VENTE CONCLUES EN APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PAS PU ETRE RESOLUS A L'AMIABLE ENTRE LE VENDEUR ET LE CLIENT, SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 534-7) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

La Loi applicable est la Loi française

**25 - Loi informatique et libertés** Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant.

**26 - Photos non contractuelles** Les éléments visuels (photos) sur les catalogues sont donnés à titre informatif (non contractuel).

**27 - Droit à l'image** En cas de prise de vue, photo, vidéo, réalisées dans le cadre de votre séjour dans nos villages-clubs, vous devrez éventuellement nous informer de votre volonté de ne pas apparaître dans nos publications.

#### **28- Information précontractuelle - acceptation du client**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L 111-1 à L 111-7 du Code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles du Produit,
- le prix des Produits et des frais annexes (livraison, par exemple),
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Vendeur s'engage à livrer le Produit,
- les informations relatives à l'identité du Vendeur, 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 Produit emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

#### **29 - Destinations partenaires**

Pour toute réservation de séjour effectuée sur une de nos destinations partenaires, ces ont les conditions de nos partenaires qui seront appliquées.

#### **30 - Médiateur du tourisme**

Après avoir saisi notre service qualité et à défaut de réponse satisfaisante, tout participant peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17) quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées. Les modalités de saisie du médiateur du Tourisme et du Voyage et autres informations pratiques sont disponibles sur le site :

<http://www.mtv.travel/>.

#### **31 - Garantie financière – Certificat d'immatriculation**

(Article R. 211-21 du code du tourisme)

La commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 du code du tourisme certifie que l'opérateur ci-après : NEACLUB, 1487 ROUTE DE CESSÉNAZ, BP 223, 74320 SÉVRIER, France, représenté par : Monsieur BERNARD DURAND, PRÉSIDENT, a été immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM074200003 à effet du 03/03/2020. La garantie financière est apportée par : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, France. L'assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de : SMACL ASSURANCES, 141, AVENUE SALVADOR ALLENDE, 79031 NIORT CEDEX 9, France. Cette immatriculation est valable jusqu'au 03/03/2023. La demande en vue de son renouvellement devra être adressée à la commission d'immatriculation un mois avant la date d'échéance.

**N.B : Les organismes membres de Cap France peuvent avoir des conditions de vente différentes, liées à leur fonctionnement. Dans ce cas, ce sont les conditions générales de l'association où vous séjournerez qui font loi.**

#### **Rappel des dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme**

Conformément aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Vente et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 du Code du 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 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 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 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les

conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

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

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

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

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

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

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

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

#### Article 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.

Toute réservation entraîne pour le client, l'engagement de respecter les présentes conditions, conformément aux dispositions générales ci-dessus.

**Nom de l'entité :**

**Nom du signataire :**

**Date et signature précédées de la mention « Bon pour accord sans réserves des conditions générales de ventes et de paiement »**

**Merci de parapher toutes les pages**