

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## HIVER 2014/2015 VALABLES JUSQU'AU 02/05/2015

### PRÉAMBULE

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les "CGV") est de fixer les obligations respectives de la société Belambra Clubs et du client dans leurs relations contractuelles relatives à la vente de Séjours Individuels (ci-après "le(s) client(s)").

Le fait pour Belambra Clubs de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation.

Toute réservation implique l'application sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable de Belambra Clubs. Ces conditions générales s'appliquent à tous les clients.

### GÉNÉRALITÉS

Les CGV sont composées des présentes conditions de vente littéraires qui définissent les conditions de règlement et des tableaux de tarifs qui en font partie intégrante.

Tout autre document que les CGV et notamment les catalogues, prospectus, publicité, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative.

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par le Code de tourisme et plus particulièrement par les articles L. 211-1 et suivants du dit Code.

### 1. PRESTATIONS ET RÉSERVATIONS

Les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion de nos voyages et de nos séjours sont déterminés sur les pages du présent catalogue Hiver 2014 / 2015. Les informations touristiques sont données au titre de renseignements généraux. Exemple : piscine communale à proximité, établissement thermal sur la station, patinoire. Pour connaître les dates d'ouverture de ces établissements et obtenir des renseignements complémentaires, il est nécessaire de vous adresser aux établissements eux-mêmes.

Belambra Clubs se réserve toutefois expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant sur le présent catalogue Hiver 2014 / 2015.

### RÉSERVATIONS ET RÈGLEMENTS DES SÉJOURS

Votre demande d'inscription doit être accompagnée d'un acompte représentant 25 % du prix TTC du séjour et 100 % des frais de dossier et d'assurance et nous parvenir dans un délai de 72 heures à compter de votre réservation. Votre réservation ne deviendra définitive qu'après l'enregistrement de votre acompte. Le solde du prix devra être acquitté au plus tard trente jours avant la date de départ.

ATTENTION : passés ces délais, si nous n'avons pas reçu votre règlement d'acompte ou de solde, nous considérerons votre réservation comme annulée et nous remettrons en vente les prestations correspondantes. En outre, les conditions d'annulation vous seront appliquées.

À réception de votre acompte, une confirmation de séjour vous sera adressée précisant le solde restant à payer. Chaque règlement doit être accompagné de la référence du dossier apparaissant sur votre confirmation de séjour. Au plus tard une semaine avant votre départ (séjour soldé), vos bons d'échanges et les informations sur votre destination vous seront adressés. Toute personne se présentant au départ d'un voyage ou sur un lieu de séjour sans avoir au préalable réglé son solde se verra refusée.

En cas d'inscription moins de trente jours avant le départ, le client devra s'acquitter de l'intégralité du prix à la réservation. La date à laquelle cette réservation pourra éventuellement intervenir ne nous permettra pas toujours de vous adresser une confirmation de séjour. Vous serez alors réputé avoir accepté l'ensemble des indications figurant sur le présent catalogue Hiver 2014 / 2015 ou portées oralement à votre connaissance.

Pour les séjours en location, et pour des raisons de sécurité, le nombre de personnes arrivant en séjour ne

pourra en aucun cas excéder le nombre de places du logement attribué et le nombre de personnes mentionné sur le contrat. En pension complète et en demi-pension, les logements sont attribués selon la composition familiale.

Des suppléments en cas de sous-occupation du logement, c'est-à-dire d'occupation inférieure à :

- sa capacité standard d'occupation,
- et/ou sa durée standard d'occupation sur la base d'une semaine (durée de 7 jours)

sont susceptibles d'être appliqués avec des montants variables suivant les sites et les périodes. Les tarifs sont communiqués au moment de la réservation.

### MODES DE RÈGLEMENT DU SÉJOUR

Vous pouvez régler votre séjour par tout mode de paiement en agence, par internet ou par téléphone, soit au choix :

- par chèques bancaires
- par chèques vacances. Belambra Clubs a reçu l'agrément de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances, vous pouvez les utiliser pour tous vos séjours. Nous vous conseillons de les envoyer en recommandé avec votre numéro de dossier. Les chèques non envoyés en recommandé et non réceptionnés par Belambra Clubs sont sous la responsabilité du Client. Ils sont valables pour leur valeur nominale jusqu'à concurrence des sommes dues en règlement de votre séjour, au plus tard lors du paiement du solde. Adressez-vous à votre entreprise, votre comité d'entreprise ou tout autre organisme habilité à les délivrer.
- par chèques cadeaux - chèques Cadhoc, Ticket Complément Accentiv, "Tir Groupé", CADO chèques, Kadéos (à l'exception des "bons d'achat" Kadéos)
- par cartes bancaires : Visa, Eurocard/Mastercard, American Express

Les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire, Eurochèques, chèque bancaire en € ou virement accompagné du numéro de réservation. Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante Belambra Clubs - Service Règlement - Centralis - 63 Avenue du Général Leclerc - TSA 30001 - 92340 Bourg-la-Reine - France

### 2. TARIFS

Réductions de prix - Opérations promotionnelles.

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle, vous devez vous en prévaloir dès votre réservation. Une fois la confirmation ou la facture 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.

Tout séjour écourté ou prestation non consommée (comprise dans les forfaits, mentionnée dans la facture ou achetée sur place) ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Pour rappel : annulation/ interruption de stages, non consommation de prestations de restauration... tarifs Pension Complète pour le repas du samedi midi en club demi-pension ou pension complète : les tarifs sont présentés dans le cadre d'un forfait (arrivée le samedi soir, départ le samedi à 10 h).

En cas de séjour en pension complète de plus d'une semaine, le repas du samedi midi sera facturé sur la base du tarif en vigueur affiché.

Prolongation de séjour : toute prolongation effectuée et réglée directement sur le site se fera sur la base tarifaire en vigueur (pas d'application de tarif promotionnel ni de réduction partenaire).

Nos tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises (hors taxe de séjour), incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation. Nos tarifs TTC sont sujets à modification dans l'éventualité d'une augmentation des taux des taxes auxquelles nos séjours sont assujettis.

### 3. TAXES DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités n'est pas incluse dans nos tarifs. Elle est payable sur place à l'arrivée.

### 4. FRAIS DE DOSSIER

Chaque réservation donne lieu à la perception par Belambra Clubs de frais de dossier ; séjour de 4 nuits et plus : 30 € ; séjour jusqu'à 3 nuits : 15 €. Ces frais de dossier ne forment l'objet d'un remboursement que si l'annulation est du fait de Belambra Clubs.

### 5. DÉPÔT DE GARANTIE

Un dépôt de garantie, dont le montant est indiqué dans le Guide Pratique Hiver 2014 / 2015, vous sera demandé. Il est à verser à l'arrivée par carte bancaire (ou chèque). Il vous sera restitué à l'issue du séjour déduction faite des indemnités retenues, sur factures justificatives, pour les éventuels dégâts constatés par un état des lieux de sortie contradictoire. La retenue du dépôt de garantie n'exclut pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci.

### 6. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Un règlement intérieur est affiché dans chaque logement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

Piscines : l'accès des enfants aux piscines ne peut se faire qu'avec l'accompagnement des parents/ représentants légaux ou tout autre adulte habilité par ces derniers et sous leur surveillance et responsabilité.

Accueil dans les clubs enfants : les clubs enfants accueillent les enfants dans les conditions prévues dans le Guide Pratique Hiver 2014 / 2015. Cependant, nous nous réservons le droit de refuser tout enfant qui présenterait un comportement pouvant nuire aux autres enfants ou à l'organisation du club. Dans l'hypothèse où le Client occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée en vue d'un dédommagement.

Il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des logements qui sont non-fumeur.

Pour votre sécurité et votre confort, le port d'un bracelet Belambra est obligatoire pendant toute la durée de votre séjour.

### 7. RESPONSABILITÉ

Belambra Clubs est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat. Toutefois, Belambra Clubs sera exonéré de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure définie à l'article 1148 du Code civil.

Il est par ailleurs précisé que les prestations non délivrées par Belambra Clubs au cours du séjour relève de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

### 8. PERTES, VOLS, DÉGRADATIONS

La location en Club ou en résidence de tourisme et dans nos clubs demi-pension ou pension complète n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis, à vélos...). Toutefois, Belambra Clubs a souscrit, pour le compte de sa clientèle, une assurance dommages couvrant les risques de vol par effraction dans les appartements dont le montant maximum de la couverture d'assurance est de 1734 €. Nous vous conseillons de contacter votre compagnie d'assurances afin d'obtenir si nécessaire une extension de vos garanties personnelles.

## ASSURANCE D'ANNULATION

Pour vous permettre de partir en vacances en toute tranquillité, nous vous proposons, au moment de votre réservation de souscrire une assurance "multirisque" qui couvre :

- La garantie annulation
- La garantie bagages
- La garantie Assistance rapatriement, retour anticipé
- La garantie interruption de séjour
- La garantie Neige

Voir détails dans le contrat de l'assurance souscrite

En effet, en cas d'annulation ou d'interruption de séjour, Belambra Clubs ne pourra procéder à un remboursement du séjour non consommé que si l'annulation est de son fait. Nous vous engageons donc vivement à contracter cette assurance qui vous permettra d'être indemnisé ou rapatrié sans soucis. Les noms des compagnies d'assurances, les garanties et les tarifs sont résumés dans le Guide Pratique Hiver 2014 / 2015. Les conditions générales complètes peuvent être envoyées sur simple demande avant toute souscription et seront en tout état de cause transmises au plus tard au moment de la confirmation de séjour (cette assurance ne pourra en aucun cas faire l'objet d'un remboursement).

## 10. MODIFICATION DU SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT

Toute demande de modification ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités et sera envoyée à Belambra Clubs par lettre recommandée avec A.R. La date retenue pour rendre opposable au Client la modification (ou annulation) du séjour sera la date de l'émission de la lettre avec A.R., le cachet de la poste faisant foi.

Elle donnera lieu à la perception d'indemnités déterminées de la façon suivante, pour les modifications demandées :

- Plus de 45 jours avant la date de départ de début de séjour, il sera retenu un forfait de 30 euros par dossier.

- Entre 30 jours et jusqu'à 44 jours avant la date de départ de début de séjour, il sera retenu un forfait de 45 euros par dossier.

- Entre 29 jours et jusqu'à 21 jours avant la date du début de séjour, il sera retenu 15 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.

- Entre 20 jours et jusqu'à 10 jours avant la date du début de séjour, il sera retenu 25 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.

- Entre 9 jours et moins avant la date du début de séjour, il sera retenu 60 % de la différence entre le montant du dossier initial avant modification et le montant du dossier modifié.

Tout séjour écourté ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

## 11. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation doit être notifiée à Belambra Clubs par lettre recommandée avec A.R. La date retenue pour rendre opposable au Client la modification (ou annulation) du séjour sera la date de l'émission de la lettre avec A.R., le cachet de la poste faisant foi. Belambra Clubs procède au remboursement des sommes versées (hors montant de l'assurance toujours conservé par Belambra Clubs), déduction faite des sommes retenues à titre de pénalités d'annulation selon le barème suivant :

Annulation d'un séjour :

- Plus de 45 jours avant la date de départ de début de séjour, 60 euros par dossier.

- Entre 30 jours et jusqu'à 44 jours avant la date du début de séjour, 75 euros par dossier.

- Entre 29 jours et jusqu'à 21 jours avant la date du début de séjour, 25 % du montant du dossier.

- Entre 20 jours et jusqu'à 10 jours avant la date du début de séjour, 50 % du montant du dossier.

- Entre 9 jours et moins avant la date du début de séjour, 100 % du montant du dossier.

En cas d'annulation après inscriptions multiples, Belambra Clubs appliquera les présentes conditions d'annulation pour chacun des séjours annulés.

## 12. ANNULATION DU FAIT DE BELAMBRA CLUBS

### 12.1 Annulation du fait de Belambra Clubs

En cas d'annulation du fait de Belambra Clubs, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait, à cette date. Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de Belambra Clubs pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1148 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité.

### 12.2 Modification du fait de Belambra Clubs

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure, nous vous en informerons aussitôt.

Vous disposerez alors de la faculté soit de renoncer au voyage et/ou au séjour soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez alors nous faire connaître votre choix sous 72 heures (la renonciation entraînera le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement du trop-perçu le cas échéant).

Il est précisé que l'application de la présente hypothèse

(12.2) ne donnera lieu à versement d'aucune indemnité égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait.

## 13. REMISE DES CLEFS

La remise des clés s'effectue à partir de 17h jusqu'à 20h le jour de votre arrivée. Ces clés devront être rendues avant 10h le jour de votre départ. Pour les week-ends et les ponts (en dehors des vacances scolaires françaises), la remise des clés s'effectue à partir de 12h le samedi. Ces clés devront être rendues avant 14h le dimanche ou jour férié.

## 14. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Nous vous conseillons de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage ou séjour. Nous donnons à titre indicatif pour les ressortissants français les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays, les formalités restent dans tous les cas à votre charge. Le Client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol ou entrer dans le pays du séjour faute de présenter les documents exigés (pièce d'identité, passeport, visas, certificats de vaccinations...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement, ces précautions relevant de votre seule responsabilité. Concernant la couverture sociale, nous conseillons vivement à nos Clients partant à l'étranger de se renseigner avant leur départ auprès de leur Caisse de Sécurité Sociale.

## 15. POUR VOS ANIMAUX FAMILIERS

Les animaux familiers ne peuvent pas être admis dans nos Clubs, excepté dans les Clubs signalés dans le présent catalogue. Les animaux peuvent être admis dans ces Clubs, sous réserve des règles élémentaires d'hygiène, des dispositions vétérinaires (carnet de vaccination à jour...) et du règlement du Club. Pour prix et conditions : voir les pages du Guide Pratique Hiver 2014 / 2015. Nous attirons l'attention des familles sur les risques de se voir interdire l'accès de l'établissement si ces règles n'étaient pas respectées.

## 16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, vous êtes informé que nous pouvons être amenés à transmettre les informations collectées à des tiers à des fins de marketing ou de promotion. Vous disposez au titre de la loi précitée d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition pour le traitement des renseignements vous concernant. Pour exercer ce droit, adressez-vous à Belambra Clubs - Centralis - 63 Avenue du Général Leclerc - 92340 Bourg-la-Reine - France.

## 17. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation après votre séjour pourra faire l'objet d'un courrier adressé par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse, dans un délai d'un mois

après la fin de votre séjour sans omettre le numéro de dossier.

## 18. PRESTATIONS EXTERNES

Les prestations externes liées aux cours de ski (ESF), aux remontées mécaniques, aux forfaits forme/loisirs, thalasso, Go frigo ou au matériel de ski sont achetées par Belambra Clubs pour le compte de ses clients. Belambra agit en qualité de mandataire.

Toute annulation de ces prestations externes qui interviendrait du fait du client dans un délai de 7 jours avant la date de début du séjour donnera lieu à la facturation par Belambra Clubs au client de l'intégralité du montant des prestations.

## 19. RETARDS DE PAIEMENT

Il est précisé que tout retard de paiement donnera lieu à l'application de pénalités de retard s'élevant à trois fois le taux d'intérêt légal. Par ailleurs et conformément aux dispositions de la loi du 22 mars 2012, il est précisé que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à payer en plus des pénalités de retard s'élèvera à un montant de 40 euros.

## 20. DROIT APPLICABLE- JURIDICTION

Toutes les ventes conclues avec les consommateurs domiciliés en France et à l'étranger sont régies par le droit français. Tout différend sera tranché par les juridictions françaises.

LE FAIT DE S'INSCRIRE À L'UN DE NOS VOYAGES OU SÉJOURS IMPLIQUE L'ADHÉSION COMPLÈTE À NOS CONDITIONS GÉNÉRALES

Belambra Clubs société par actions simplifiée au capital de 28.712.160 € - Immatriculée au Registre des Opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM092120049. Siège social : Belambra Clubs - Centralis - 63 Avenue du Général Leclerc - TSA 30001 - 92340 Bourg-la-Reine - France. Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n°: 322706136, représentée par son président Monsieur Olivier Colcombet. Garant : BNP PARIBAS -16, Boulevard des Italiens, 75009 Paris - Assurance : AXA France IARD, 26 rue Drouot 75009 PARIS - France.

En cas de fautes d'impression ou d'oublis sur le site internet, Belambra Clubs se réserve le droit de rectifier toute erreur matérielle qui se serait glissée dans ses documents. Illustrations et photos, concernant les sites rénovés principalement, non contractuelles.

## 21. DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES (CODE DU TOURISME)

Contrat de vente de voyages et de séjours

Article R211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1: L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 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

supérieur à 30 % du prix 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 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.

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.

Article R211-12 : Les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1. Article R211-13 : L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R.211-6 après que la prestation a été fournie.

**Photos :** Ag2r, Asp Bretagne, Aero-Dyapp, Altivre, P. Ancelle, C. Baile, G. Baron, J-C Arthelet, P-J Bartheyre, M. Belia, J-L Bellurget, Bene, Blenet, B. Bodin, D. Bourrel, Bourret, Bousquet A-M, P. Capaldi, Caroly, S. Chagnoleau, A. Chastel, A. Childeric, J-A Ciosi, D. Coutant, M. Creac'h, Delepine, J-L De Sauvezac, T.Deschamps, Digital Vision, Emanuelli X, ESF, Fautre, F. Fleury, J. Foc, Foodpack, A. Foucha, O. Fryszowski, B. Garnault, H. Giansily, F. Gaudriot, . Grossman, D. Grumberg, R. Guillou, Huitel, Interaview, F. Jalin, P. Jamain, Julienne, Dppi/S. Kempinaire, Labbe Jo, T. Lacoste, Laffiche Saragoussi, Lecuyer, K. Legeai, B. Longo, J. Lorient, Lutz, J-L Mailhe, P. Marco/F. Bouillot, P. Martin, G. Martron, D. Millot, P. Miramont, E. Moreau, Natali, NPS, J. Ogor, L. Olivier, C. Pastor, Peronny G, Pixland, Pojzman-Pontay, V. Pomparat, Raymon Editions, P. Ribes, Rolland, Rouff Wilfrid, T. Samuel, H. Stahl, Surelle, Skiset, Y. Theobald, J. Tisne, G. Toulouze, S. Tumeo, B. Van Looche, P. Valteau, J-F Vibert. Corbis, Fotolia, Getty Images, Graphic Obsession, Image Stock. Offices de Tourisme : P.Royer - OT Les Menuires/ Les Menuires@Photo Hubert, B. Longo - Val Thorens / C.Cattin - Val Thorens, ManuReyboz- OT Les Arcs, P. Royer - OT Belle Plagne, andyparant.com - OT Val d'Isère, Tignes, Office du Tourisme de Praz/Arly, LaurentSALINO-Alped'HuezTourisme, N.Sartore - OT Menton, G.Sadet-OT de Saint Raphaël/ M.Angot-OT de St Raphaël, Roland Michaud - OT de Saint-Paul de Vence, OT Massif du Sancy.

**Conception :** Marie-Louise DDB

**Réalisation :** Gutenberg Networks-Inside