



## Conditions Générales de Vente

### Prestations touristiques et événementielles / individuels

#### ARTICLE 1 – Préambule

##### Article 1.1. Désignation du vendeur

Septentrion Tours est une SAS. Elle est spécialisée dans le secteur des activités touristiques et événementielles.

Elle est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro SIRET 817 90 706 00024, ayant son siège social au 350 Rue du moulin, 59246 Mons-en-Pévèle

Téléphone : 03.66.72.62.49

Adresse mail : [contact@septentriontours.com](mailto:contact@septentriontours.com)

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM059160003

Garant financier : Groupama A-C&C, 132 Rue des 3 Fontanot, 75002 Paris

Médiateur : CNPM MÉDIATION CONSOMMATION, 7 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond

Assureur responsabilité civile professionnelle : Hiscox, 38 Avenue de l'Opéra, 75002 Paris  
Ci-après dénommé « **LE VENDEUR** »

##### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par **LE VENDEUR** de prestations touristiques et événementielles fournies directement par **LE VENDEUR** ou par des prestataires partenaires, à destination d'entreprises, d'associations, d'agences ou de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « **LE CLIENT** »).

##### Article 1.3. Définitions

**Client** : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, ou personne morale qui contracte avec **LE VENDEUR** dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

**Prestation** : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme, et prestations événementielles.

**Contrat en ligne** : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de **LE VENDEUR**.

**Contrat à distance** : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de **LE VENDEUR**.

**Support durable** : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

**Groupes** : Ensemble préconstitué souhaitant réserver une ou des prestations identiques pour l'ensemble des participants, auquel sont appliquées des conditions dérogatoires.

#### ARTICLE 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services de **LE VENDEUR**. Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commandé ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation.

**LE CLIENT** déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les

avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

#### ARTICLE 3 - Pandémie COVID19

En cas d'interdiction gouvernementale de réaliser tout ou partie de la prestation sur le lieu retenu ou d'interdiction liée au rassemblement d'un nombre de participants inférieur ou égal au nombre de participants de la prestation, **LE CLIENT** pourra la décaler sur une période de 12 mois sans frais en dérogation des présentes Conditions Générales de Ventes. En fonction de la nouvelle date retenue (Passage de basse ou moyenne saison vers haute saison par exemple), une majoration pourra cependant être appliquée. Elle sera alors dûment justifiée par **LE VENDEUR** qui, pour sa part, n'opérera aucune augmentation quel que soit le cas de figure.

**LE VENDEUR** se réserve le droit de reporter de manière unilatérale la prestation si elle estime que son maintien à la date et sur le lieu retenu pourrait constituer un risque.

**LE VENDEUR** fera ses meilleurs efforts pour vérifier le respect des normes sanitaires de chacun des prestataires parties prenantes de la prestation. Il appartient au **CLIENT** d'informer immédiatement **LE VENDEUR** en cas d'un manquement constaté par mail à l'adresse [contact@septentriontours.com](mailto:contact@septentriontours.com) avec le titre « URGENT COVID »

#### ARTICLE 4 – Informations contractuelles

**LE CLIENT** reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

**LE CLIENT** reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 « fixant le modèle de

formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Les informations présentes sur le site internet n'ont pas de caractère contractuel ; les prix peuvent être amenés à subir de légères fluctuations sur l'année. Les photos présentes sur ce site n'ont pas de caractère contractuel et sont utilisées à titre d'illustrations.

#### ARTICLE 5 - Prix

##### Article 5.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, hors taxes (HT) ou toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Si le montant est annoncé hors taxes (HT), **LE CLIENT** a pleinement conscience que la ou les factures établies feront apparaître les taxes en vigueur, conformément à la loi. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire, et les dépenses à caractère personnel. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès des prestataires, notamment les taxes locales telles que la taxe de séjour dans le cas d'un hébergement.

Les descriptifs des voyages sur nos catalogues précisent pour chaque type de voyage, séjour et services les prestations incluses dans le prix. Nos prix doivent être confirmés par **LE VENDEUR** au moment de l'inscription. A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme et définitif. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement du coût des transports, liés notamment au coût des carburants.

**LE VENDEUR** s'efforce d'informer immédiatement **LE CLIENT**.

Lorsque **LE CLIENT** occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix.

##### Article 5.2. Modalités de paiement

**LE CLIENT** garantit à **LE VENDEUR** qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. **LE VENDEUR** se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

**LE VENDEUR** se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un **CLIENT** qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par **LE CLIENT** ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par **LE VENDEUR**.

Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon son canal de réservation :

- Par chèque bancaire,
- Par virement (frais de virement à la charge du client)

##### Article 5.3 Inscriptions, règlement et délais de paiement

Pour être considérée comme définitive, toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte de 50 % du montant total des excursions, du séjour ou des prestations, obligatoirement accompagnée du devis fourni au Client et du bon de commande signé par **LE CLIENT**.

Le règlement du solde interviendra au plus tard 30 jours avant le premier jour de la prestation. D'autres modalités sont possibles et prévues au contrat de réservation.



Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation) la totalité du prix sera exigible **dès l'inscription**.

Dans le cas où **LE CLIENT** ne procéderait pas au paiement du ou des acomptes dans les délais requis, son option sera annulée sans le dédouaner pour autant des frais d'annulation liés au contrat.

Dans le cas où **LE CLIENT** ne procéderait pas au paiement du solde à la date demandée, il sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.

#### **ARTICLE 6 – Révision du prix**

**LE VENDEUR** s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

- 1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
- 3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, **LE CLIENT** a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

#### **ARTICLE 7 – Réservations**

##### Article 7.1 Réservations en ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées en ligne, le processus de réservation est le suivant :

**LE CLIENT** réalise ses achats en ajoutant les prestations souhaitées au « panier de commande ». Ces prestations sont clairement décrites, **LE CLIENT** peut demander toutes précisions préalables à sa réservation le cas échéant.

Avant de confirmer sa réservation, **LE CLIENT** valide les prestations entérinées ainsi que les conditions générales de ventes.

La réservation devient ferme après la réception du paiement des prestations réservées.

A l'issue de la prestation, des factures complémentaires seront susceptible d'intervenir en cas de dépenses non incluses dans les prestations commandées et non réglées directement auprès des prestataires.

**LE CLIENT** s'engage alors à régler ses factures selon les modalités définies sur lesdites factures.

##### 7.2 Réservation à distance hors ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées à distance hors ligne, le processus de réservation est le suivant :

- Établissement d'un devis mentionnant une date de validité, avec communication des présentes conditions générales de vente et acceptation du devis par **LE CLIENT** ;
- Acceptation par **LE VENDEUR** matérialisée par un accusé de réception et l'envoi du contrat définitif et de la facture ;
- Versement de l'acompte par **LE CLIENT**, manifestant son acceptation des conditions et son engagement.

Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début de la prestation), la totalité du prix sera exigible dès l'inscription.

**LE VENDEUR** adresse alors la confirmation de réservation pour la ou les prestations réservées, que **LE CLIENT** remet aux prestataires pendant son séjour.

##### 7.3 Non-paiement de tout ou partie de la prestation

Le non-paiement de l'acompte ou de toute facture transmise par **LE VENDEUR** ne désengage pas le client de ses responsabilités dans le cadre de la signature des présentes.

**LE VENDEUR** peut décider de ne pas honorer la prestation touristique ou la prestation en cas de non-paiement sans que sa responsabilité puisse être engagée.

#### **ARTICLE 8 – Dispositions spécifiques**

##### Article 8.1. Hébergement

En cas d'hébergement, **LE CLIENT** s'engage à fournir au **VENDEUR**, la « rooming list » (liste nominative des participants à la convention et de l'attribution des chambres), au plus tard 15 jours calendaires avant la date d'arrivée prévue. En cas de non-respect de cette engagement, **LE VENDEUR** pourra réaliser la rooming list de manière unilatérale sans que **LE CLIENT** puisse émettre une quelconque réclamation par la suite. **LE CLIENT** s'engage à libérer les chambres comme mentionné par l'hébergeur ou comme convenu dans le devis lorsque des dispositions particulières ont été négociées. Tout déassement de ce délai peut entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

##### Article 8.2. Restauration

**LE CLIENT** doit confirmer son choix de restauration (menu, buffet, cocktail, ...) au plus tard 15 jours calendaires avant la date de la manifestation. Au-delà **LE VENDEUR** se réserve le droit d'imposer un choix dans la catégorie retenue par **LE CLIENT**. Il est ici précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix et que celle-ci ne pourra être emportée par **LE CLIENT**.

##### Article 8.3. Incentive et team building

**LE CLIENT** est conscient des risques inhérents à la pratiques d'activités physiques, ludiques ou sportives.

**LE CLIENT**, responsable des participants, s'engage à respecter le code de la route, les règles de bonnes conduites, à ne pas être sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants lors des activités incentive ou team building notamment mais également pendant toute la durée de la prestation.

**LE VENDEUR** se réserve le droit de signaler, d'exclure ou de prendre les mesures nécessaires en cas de manquement avéré.

Le participant ne pourra alors prétendre à aucun remboursement et aucune indemnisation, ce fait étant considéré comme une annulation fautive de la part du **CLIENT**.

##### Article 8.4. Disposition particulières relatives aux locations de bateaux.

**LE CLIENT** doit disposer que ses collaborateurs ont les connaissances requises et l'expérience

nécessaire pour monter et naviguer sur un bateau. Le client s'engage à notifier à **LE VENDEUR** de la présence de participants ne sachant pas nager.

##### Article 8.5. Disposition particulières relatives à la location de véhicules.

Dans le cas de location intégrant la location de véhicules, il est entendu que la société **LE VENDEUR** ne pourrait être tenue responsable de tout manquement au code de la route, accidents survenant. L'intégralité des frais liés une dégradation de véhicules sera imputé au **CLIENT** sans que celui-ci puisse se dédouaner de sa responsabilité.

##### Article 9 – Recommandations

**LE CLIENT** s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à **LE VENDEUR**, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. **LE CLIENT** ne pourra apporter ni boisson, ni aucune denrée alimentaire sauf stipulation contraire dans le devis. **LE CLIENT** s'engage à faire respecter par les participants et leurs invités l'ensemble des consignes et règlements de **LE VENDEUR** et de ses partenaires (notamment l'interdiction de fumer dans les locaux à usage collectif).

**LE CLIENT** veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de ses partenaires ni ne portent atteinte à la sécurité des partenaires, hôteliers notamment ainsi que des personnes qui s'y trouvent.

L'interdiction générale de fumer au sein des hôtels et restaurants est applicable, en France, depuis le 2 janvier 2008 dans tous les lieux publics, à savoir tout l'hôtel restaurant, hormis la chambre sous condition.

**LE CLIENT** s'engage donc à rappeler aux participants les dispositions ci-dessus.

##### **ARTICLE 10 - Citation du client**

**LE CLIENT** accepte que son nom soit mentionné sur le site internet de **LE VENDEUR** ou de ses partenaires ou sur tout autre support que **LE VENDEUR** jugera utile dans le cadre de la promotion de son activité.

##### **ARTICLE 11 - Captation d'images, films**

**LE VENDEUR** est susceptible de prendre des photos ou de filmer la prestation Affaire ou groupe soit directement, soit par l'intermédiaire de l'un de ses prestataires. **LE CLIENT** consent expressément à ce que certaines photographies ou vidéos soient utilisées sur les supports de

communication de **LE VENDEUR** (Facebook, Instagram...) ou de ses partenaires.

**LE CLIENT** devra s'assurer, avant l'évènement, que tous les participants susceptibles d'être photographiés ou filmés dans le cadre de l'évènement y aient pleinement consenti.

**LE VENDEUR** s'engage à livrer au **CLIENT** une copie des meilleures photos et captations réalisées. **LE VENDEUR** se réserve tous les droits intellectuels et de propriété sur sa production ou celle de ses partenaires.

##### **ARTICLE 12 – Absence de droit de rétractation**

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

**LE VENDEUR** se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, **LE CLIENT** consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

##### **ARTICLE 13 – Modification du contrat**

##### Article 13.1. Modification à l'initiative de LE VENDEUR

**LE VENDEUR** a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que **LE CLIENT** ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que **LE CLIENT** en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si **LE VENDEUR** est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec **LE CLIENT**, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe **LE CLIENT** dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable

- Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- Du délai raisonnable dans lequel **LE CLIENT** doit communiquer à **LE VENDEUR** la décision qu'il prend ;
- Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que **LE CLIENT** n'accepte pas d'autre prestation, **LE VENDEUR** remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

#### Article 13.2 Modification à l'initiative du client

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

Si les demandes de modifications du client portent sur la prolongation du séjour, l'augmentation du nombre de personnes ou l'achat de prestations supplémentaires, seul le prix de ces modifications entraînera une facturation supplémentaire. Dans tout autre cas, 30 euros de frais de dossier supplémentaires par personne seront facturés.

**LE VENDEUR** s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de **LE VENDEUR** :

- Toute prestation souscrite par **LE CLIENT** en dehors de celles facturées par **LE VENDEUR** ;
- Toute modification des prestations à l'initiative du client.

Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente.

Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de **LE VENDEUR** entraînant une facturation

complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la prestation.

#### **ARTICLE 14 - Résiliation du contrat**

##### Article 14.1. Résiliation du contrat par LE CLIENT

**LE CLIENT** a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, **LE CLIENT** sera tenu de verser des frais de résiliation à **LE VENDEUR**, selon l'échéancier suivant et sauf mention contraire prévue au contrat :

Pour les séjours individuels hors aérien :

- Annulation plus de 1 mois avant le début des prestations : retenue de 90 euros par participant,
- Annulation entre 29 jours et 21 jours avant le début des prestations : retenue de 20 % du prix,
- Annulation entre 20 jours et 14 jours avant le début des prestations : retenue de 30 % du prix,
- Annulation entre 13 jours et 8 jours avant le début des prestations : retenue de 50 % du prix,
- Annulation à moins de 7 jours du début des prestations : retenue de 100 % du prix.

Pour les séjours groupes loisirs et affaires hors aérien :

- Plus de 30 Jours : 50 Euros de frais de dossiers.
- De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du prix total du voyage
- De 15 jours à 3 jours avant le départ : 75% du prix total du voyage
- Moins de 3 jours avant le départ : 90% du prix total du voyage
- Le jour du départ : 100% du prix total du voyage

**Cas particulier de voyages avec aérien** : pour tout billet déjà émis, les frais d'annulation seront égaux à 100% du billet quelle que soit la date d'annulation. Si vous avez souscrit l'assurance annulation avec nous, cette somme pourra être remboursée si la cause d'annulation entre dans les garanties mentionnées sur le document d'assurance.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes

sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, **LE VENDEUR** procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

##### Article 14.2. Résiliation du contrat par LE VENDEUR

**LE VENDEUR** a la possibilité de résilier le contrat, en cas d'insuffisance de participants au plus tard 20 jours avant le début du séjour ou des activités événementielles et 2 jours avant pour les excursions d'une journée.

Dans ce cas les sommes versées seront intégralement remboursées.

Ce remboursement intervient au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation du contrat.

**LE CLIENT** aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter **LE VENDEUR** si la résiliation du contrat était intervenue du fait du **CLIENT**, dans le cadre de l'article 10.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, **LE VENDEUR** ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- 1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour ou pour les activités événementielles est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, **LE VENDEUR** notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au **CLIENT** dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant
  - Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
  - Sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
  - Quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;
- 2) **LE VENDEUR** est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, **LE VENDEUR** notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 14.3. Résiliation du contrat par LE VENDEUR dans le cadre d'un voyage d'individuels regroupés

En cas d'annulation de la part du **VENDEUR** faute d'un nombre suffisant d'inscrits sur les Voyages d'Individuels Regroupés, une solution de remplacement sera proposée, 21 jours au moins avant le départ. En aucun cas ces modifications ne pourront donner lieu à des dommages et intérêts. Si les solutions proposées ne conviennent pas, les versements du **CLIENT** seront intégralement restitués, sans autre indemnité.

Il est conseillé de consulter avant d'acheter les titres de transports afin de savoir si les départs sont confirmés. D'autres causes d'annulation liées à une situation locale à risque (politique, sanitaire, catastrophe naturelle) peuvent intervenir à tout moment. Dans ces cas, les personnes inscrites seront intégralement remboursées mais ne pourront prétendre à aucune indemnité.

#### **ARTICLE 15 - Cession du contrat**

##### Article 15.1. Possibilité pour LE CLIENT de céder son contrat

**LE CLIENT** a la possibilité de 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.

##### Article 15.2. Préavis pour céder le contrat

**LE CLIENT** ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer **LE VENDEUR** de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen au plus tard sept jours avant le début du voyage ou de la prestation précisant le nom et l'adresse du cessionnaire et justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

##### Article 15.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

**LE CLIENT** cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

#### **ARTICLE 16 -- Garantie légale de conformité**

##### Article 16.1. Principe

**LE VENDEUR** est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. **LE CLIENT** non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité

prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

##### Article 16.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

**LE CLIENT** doit communiquer à **LE VENDEUR** les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que **LE VENDEUR** puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de **LE VENDEUR** d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de **LE VENDEUR** est limitée au remboursement des services effectivement payés par **LE CLIENT** consommateur ou non professionnel et **LE VENDEUR** ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

##### Article 16.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, **LE CLIENT** peut contacter rapidement **LE VENDEUR** aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si **LE CLIENT** est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

#### **ARTICLE 17 - Propriété intellectuelle**

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de **LE**

**VENDEUR**, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs **CLIENTS** s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

**ARTICLE 18 – Protection des données à caractère personnel**

#### Article 18.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques et évènementielles, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, **LE VENDEUR** collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

#### Article 18.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, **LE CLIENT** s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de **LE VENDEUR**.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du **VENDEUR** dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles **LE CLIENT** a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de **LE VENDEUR**
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client,
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients,

- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle.
- Envoi de la newsletter

#### Article 18.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de **LE VENDEUR** sont les suivantes : les salariés de **LE VENDEUR** et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par **LE CLIENT**, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de **LE VENDEUR** participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### Article 18.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec **LE VENDEUR** sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où **LE CLIENT** ne se désinscrit pas.

**LE VENDEUR** met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et **LE VENDEUR** ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

**LE VENDEUR** a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé

Politique de confidentialité ou RGPD, accessible sur demande auprès de **LE VENDEUR**.

#### Article 18.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, Nicolas Dequéant, nicolas@septentriontours.com en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, **LE CLIENT** peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

#### Article 15 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### **ARTICLE 19 – Assurances**

**LE CLIENT** s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix indiqués des voyages, séjours ou excursions. **LE VENDEUR** propose des assurances facultatives et complémentaires au regard de son rôle de conseiller voyages.

Il est recommandé au Client de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

#### **Article 20 – Responsabilité**

##### Article 20.1 – Responsabilité de plein droit de LE VENDEUR

**LE VENDEUR** est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

**LE VENDEUR** peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Pour tout type de voyages, nous nous réservons la possibilité en cas de nécessité :

- De précheminer les voyageurs en train, taxi ou bus de ligne,
- De modifier l'ordre des excursions,
- De modifier tout ou partie d'une activité par une autre de même catégorie ou supérieure,
- De substituer un moyen de transport par un autre,
- De substituer un hôtel par un établissement de catégorie équivalente.

Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement.

**LE VENDEUR** se réserve également le droit de modifier les dates, horaires, itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

##### Article 20.2. Limitation de la responsabilité de LE VENDEUR

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que **LE VENDEUR** serait condamné à verser au **CLIENT** pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

##### Article 20.3 Responsabilité de LE VENDEUR concernant les bagages

**LE CLIENT** s'oblige à ne pas mettre dans les bagages des objets de valeur ou fragiles ainsi que bijoux et médicaments. Pour les voyages en autocar ou pendant d'éventuels excursions ou transferts, il ne devra jamais laisser de bagages, d'objets ou de vêtements à l'intérieur des autocars (en dehors des soutes prévues à cet effet) ou des véhicules pendant les arrêts.

**LE VENDEUR** ne pourrait en aucun cas être tenu responsable des vols, dommages ou pertes des bagages durant le voyage.

##### Articles 20.4 Responsabilité des Clients

**LE VENDEUR** se réserve le droit de refuser l'accès aux excursions, et notamment aux véhicules de transports, à tout **CLIENT** qui serait sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants ou qui aurait un comportement dangereux tant pour lui-même que pour autrui, et ce, le jour même de l'excursion, sans indemnisation.

Les parents sont responsables de leurs enfants mineurs qui consommeraient de l'alcool lors des excursions et notamment lors des dégustations de vins.

En cas de dommages ou dégradations causés par **LE CLIENT** au véhicule de transport, **LE CLIENT** sera entièrement responsable des dommages qu'il aura causés. **LE VENDEUR** rappelle que, conformément à l'article 1384, alinéa 4 du Code civil, les parents en tant qu'ils exercent l'autorité parentale sont solidairement responsables du dommage causé par leurs enfants mineurs habitant avec eux et sont donc financièrement tenus aux réparations des dommages causés par leurs enfants mineurs

##### **ARTICLE 21 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Tous les événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérés comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

##### **ARTICLE 22 – Aide au voyageur**

**LE VENDEUR** est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si **LE CLIENT** est confronté à des difficultés, **LE VENDEUR** apportera dans les



meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

#### **ARTICLE 23 – Accessibilité**

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

#### **ARTICLE 24 – Règlement des litiges**

##### Article 24.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, **LE CLIENT** s'adressera en priorité à **LE VENDEUR** pour obtenir une solution amiable.

##### Article 24.2. Médiation

**LE CLIENT** peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

**LE CLIENT** peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/> ou à CNPM Médiation Consommation, 27 avenue de la Libération, 42400 Saint-Chamond, Téléphone : +33 (0)9 88 30 27 72 dans le cas où la réponse apportée par **LE VENDEUR** au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou qu'elle soit restée sans réponse au bout de 60 jours.

##### Article 24.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par **LE CLIENT**, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

##### Article 24.4. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation,

leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre **LE VENDEUR** et **LE CLIENT**, seront soumis aux tribunaux compétents de la préfecture ou ville de **LE VENDEUR**, dans les conditions de droit commun.

##### Article 24.5. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans lesC présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

##### Article 24.6. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de **LE VENDEUR** ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

#### **ARTICLE 25 – Prestations de voyage liées**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de **LE VENDEUR** ou sur son conseil ciblé, vous NE bénéficiez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

**Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec LE VENDEUR, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, LE VENDEUR dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.**

**LE VENDEUR** a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama A-C&C, 132 Rue des 3 Fontanot, 75002 Paris

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de **LE VENDEUR**

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des

parties autres que **LE VENDEUR** qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de **LE VENDEUR**.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [https://www.legifrance.gouv.fr/affichC odeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?](https://www.legifrance.gouv.fr/affichC odeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1? idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEX000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

[idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEX000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichC odeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1? idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEX000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].

#### Articles de loi :

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent obligatoirement comporter les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme.

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

**Article 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, 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 R211-8 ;

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 R211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;

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.

**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.