

Conditions générales de ventes

Article 1 –Dispositions générales Conformément à la loi du 22 juillet 2009, les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à l'organisation ou la vente de voyages ou de séjours individuels ou collectifs, de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique et la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration, de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques, de forfaits touristiques, ainsi qu'à l'organisation et à l'accueil de foires, salons et congrès ou de manifestations apparentées dès lors que ces opérations incluent tout ou partie des prestations citées, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

Le fait que l'Office de Tourisme du Haut-Bugey ne se prévalle pas, à un moment donné, d'une des dispositions des Conditions Générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions. Dans le cas où l'une des dispositions des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux présentes conditions générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires. Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter de leur affichage et sont applicables sauf convention particulière. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Article 2 - Formation du contrat Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs des prestations offertes par l'Office du Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables soit à l'accueil de l'Office de Tourisme, soit sur les pages du site internet www.hautbugey-tourisme.com. En passant commande, le client reconnaît explicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées, sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

Le contrat de prestations devient ferme et définitif, lorsque le client a validé le devis sur lequel figure le récapitulatif des prestations commandées. L'Office de Tourisme s'engage à confirmer au client, par écrit électronique ou à défaut papier, au plus tard avant le début des prestations commandées, la tenue des prestations commandées, ainsi que les conditions générales de vente

Article 3 –Prix L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations, en accord avec le prestataire. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de facturation.

Pour les réservations effectuées à l'accueil de l'Office de Tourisme, le prix correspond aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites sur les documents fournis à l'accueil. Le règlement des prestations achetées à l'accueil s'effectue soit en espèces, soit par chèque, soit par carte bancaire.

Article 4 – Vendeurs et partenaires Les partenaires de l'Office du Tourisme sont soit des Hébergeurs, des Prestataires d'activités, des Prestataires privés ainsi que des Associations, clairement identifiés par l'Office du Tourisme. Tous répondent à des obligations légales, et sont connus par l'Office du Tourisme.

Le Partenaire est clairement désigné au moment de la validation de la réservation. Chaque Partenaire demeure responsable à tout moment du caractère précis, complet et exact des informations descriptives qui le concernent et qui sont affichées sur le Site, y compris de ses tarifs et disponibilités.

L'Office du Tourisme intervient aussi dans la vente d'articles de boutique, de billetterie, visites, activités, spectacles, et concerts.

Article 5 – Preuve Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du Vendeur dont le l'Utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système de réservation ont force probante quant aux commandes passées par l'Utilisateur. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 6 – Délai de rétractation En fonction du type de prestation commandée, le Client bénéficie ou non d'une faculté de rétractation. L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il n'y a pas de droit de rétractation pour le Client qui commande une Prestation d'hébergement, de transport, de restauration, par application combinée des articles L121-20-4 al.2 et L121-18 du code de la consommation. Pour tous les autres types de prestations, il est rappelé que conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la date de la confirmation de commande, afin d'exercer son droit de rétractation, par courrier ou e-mail adressé à

l'Office de Tourisme.

En vertu de ce droit de rétractation, le Client pourra annuler les Prestations commandées sans aucune pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation, l'Office de Tourisme s'engage à rembourser le Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle il aura exercé son droit de rétractation. Ce délai commence à courir à compter de la date de réception du courrier ou e-mail de rétractation.

Article 7 - Annulation du fait du client En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées, sauf conditions spécifiques précisées dans le descriptif du Partenaire ou dans les CGV du Vendeur.

Délai constaté avant le début du séjour ou de la prestation

Plus de 15 jours : remboursement intégral

Moins de 15 jours / Non-présentation (facture no-show) : l'intégralité de la somme totale est retenue

A défaut de dispositions particulières mentionnées sur le devis ou le bon de commande préalablement à la réservation, toute modification (changeement de date de départ ou de retour, horaires...) ou toute annulation émanant du client, entraîne, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus favorable du Prestataire concerné, la perception de frais d'un montant correspondant à 100 % du prix de la prestation. Pour justifier son remboursement, le client doit notifier son annulation par écrit à Haut-Bugey Tourisme.

Article 8 - Annulation du fait de l'Office Lorsqu'avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme annule la prestation, il doit en informer le client par tous les moyens. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées.

La responsabilité de l'Office de Tourisme ne pourra être recherchée si le déroulement de l'excursion est retardé ou empêché en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre partie ou d'un tiers ou de causes extérieures telles que les conflits sociaux, l'intervention des autorités civiles ou militaires, les catastrophes naturelles, les grèves, les manifestations culturelles, les fermetures de voiries, les incendies, les dégâts des eaux, le mauvais fonctionnement ou l'interruption du réseau des télécommunications ou du réseau électrique.

8-1 Dispositions particulières concernant certains types de prestations qui requièrent un nombre minimum de participants
L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la prestation.

Article 9 – Assurance Sauf cas particulier précisé, aucune assurance (annulation, responsabilité civile, assistance, rapatriement) n'est comprise dans les prix affichés.

Certains Partenaires proposent pour le compte de leurs clients une assurance annulation qui est fortement recommandée. Elle couvre dans certains cas l'indemnité de rupture de contrat. Il convient alors de s'adresser directement auprès du Partenaire concerné.

Pour certaines prestations de billetterie, l'assurance annulation est proposée en option. Cette assurance peut être validée avant la fin de la commande et viendra s'ajouter au montant des Prestations.
Pour les séjours locatifs, le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il doit donc vérifier si son contrat d'habitation principale prévoit une extension villégiature. Dans l'hypothèse contraire, il doit souscrire l'extension.

L'Office de Tourisme a souscrit une assurance responsabilité civile

organisateur de voyage auprès de MAIF, 200 avenue Salvador Allende,

79000 Niort, France, sous le numéro de contrat 3898525T, afin de

couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle qu'il

pourrait encourrir en sa qualité d'organisme local de tourisme autorisé à

commercialiser des produits.

L'Office de Tourisme est inscrit au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, sous le numéro: IM001180001

Article 10 – Protection des données personnelles L'Office du Tourisme est amené à traiter des données vous concernant à des fins de gestion de la relation commerciale dans le cadre d'une relation contractuelle ainsi que pour respecter ses obligations légales. Ces données sont conservées pendant 5 ans après la fin de la relation contractuelle puis archivées pour une durée n'excédant pas celle la durée des prescriptions légales.

L'Office du Tourisme se conforme aux obligations issues du Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel ainsi que de la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi « Informatique et Libertés », et garantie la mise en place de mesures techniques et organisationnelles de nature à assurer la protection des données.

L'Office du Tourisme a désigné un Délégué à la Protection des Données auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et met tout en œuvre pour garantir la conformité des traitements de données à caractère personnel et les droits des personnes concernées Conformément à la législation « Informatique et Libertés » en vigueur, relative à la protection des données à caractère personnel, vous disposez sur vos données des droit d'accès, droit de rectification, droit de suppression, droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité.

Pour exercer vos droits merci de nous contacter par courrier à l'adresse de l'Office du Tourisme ou par courriel à info@hautbugey-agglomeration.com en joignant un justificatif d'identité.

Si vous voulez en savoir plus, notre politique de confidentialité, nos mentions légales et nos CGV sont consultables en ligne sur le site www.hautbugey-tourisme.fr

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectées, vous pouvez adresser une réclamation en ligne ou par voie postale à la CNIL.

Article 11 – Responsabilités et garanties L'Utilisateur reconnaît qu'agissant en qualité de simple intermédiaire, l'Office du Tourisme ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux informations communiquées par le Partenaire, ni aux contrats de Prestations que l'Utilisateur aura conclus avec le Partenaire. De ce fait, tout manquement aux conditions de la réservation, telles qu'indiquées aux présentes conditions, est sous l'entière responsabilité du Partenaire. L'Office du Tourisme ne garantit, ni ne se porte fort de la solvabilité ou du respect des engagements, de la qualité des Prestations ou de leur conformité. De ce fait, L'Office du Tourisme ne saurait, en aucun cas, être tenu responsable au titre de la fourniture des services de tout préjudice, quel qu'il soit, supporté, le cas échéant, par l'Utilisateur

Article 12 – Réclamation – Litiges

12-1 Toute réclamation relative à une réservation effectuée par nos soins doit être adressée par écrit à l'Office de Tourisme, dans les 48h suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de Tourisme Haut-Bugey Espace Trois Lacs - 14 rue du Docteur Mercier - 01130 NANTUA, par courriel à : info@hautbugey-agglomeration.com

Une fiche de réclamation/suggestion peut également être remplie à l'accueil de l'Office de Tourisme.

12-2 En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant, les seuls Tribunaux compétents, sont ceux de la ville de Bourg En Bresse.

12-3 En cas de litige, les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Conditions particulières de vente

Article 13 - Conditions particulières pour le service de billetterie : activités, visites, spectacles, concerts Les réservations effectuées sont faites soit auprès du Partenaire, soit auprès de l'Office du Tourisme et sont établies pour un nombre défini de personnes. Les Prestations proposées dépendent des jours et heures d'ouverture des différents lieux de visites et d'activités (musées, salles de spectacle, établissements etc.)

Les offres proposées par l'Office du Tourisme ou ses Partenaires sont valables dans la limite des disponibilités.

Pour se prévaloir d'un tarif réduit, l'Utilisateur doit être détenteur d'une pièce justificative qui pourra être exigée lors du contrôle des Billets.

13-1 La totalité des Prestations devra être payée par l'Utilisateur lors de la réservation. Le règlement se fera uniquement par carte bancaire. Les billets demeurent la propriété de l'Office du Tourisme ou du Partenaire jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

13-2 Les billets pouvant être commandés sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande, l'Utilisateur reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable. Les Prestations proposées ont lieu aux dates et heures mentionnées. (Il est conseillé au participant d'arriver une quinzaine de minutes avant l'heure définie). Le lieu est précisé pour chaque Prestation La durée des prestations peut varier légèrement, en fonction notamment du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le Partenaire.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. Les différents Partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas de fermeture imprévue d'un Partenaire, l'Office du Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-realisation d'une prestation qui n'est pas dû à son propre fait.

13-3 Les billets sont uniquement valables pour la Prestation réservée, et à la date et l'heure s'ils sont précisés. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la Prestation. L'accès à la Prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement. Aucun duplicata de billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de certaines prestations, un justificatif d'identité, en cours de validité pourra vous être demandé. Il devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif. Les Utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la Prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants par exemple, doivent avoir été signalés lors de la commande).

13-4 Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. Chaque achat donnera lieu à la création d'un billet contenant un code numérique sous forme d'un code-barres. Il pourra être vérifié à l'entrée du lieu où se déroule la Prestation.

Chaque billet ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle. La reproduction de billets est interdite. Seule la première

personne à présenter le billet pourra accéder à la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

13-5 Les billets ne sont pas remboursables, même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangés sauf en cas d'annulation de la prestation par l'organisateur. Dans ce cas seul le prix du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais annexes de quelque nature que ce soit, ne seront remboursés ou dédommagés. Par ailleurs, en cas d'interruption de la Prestation par le Client ou de non présentation du client sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En outre, en cas de rémission de Billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'Utilisateur, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

Si avant la date prévue du début de la prestation, l'Office du Tourisme ou l'un de ses Partenaires, se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la Prestation, le client peut, après en avoir été informé :

Soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées.

Soit accepter la modification des prestations proposées.

En cas d'obligation par le Partenaire d'annuler la Prestation, un report de l'activité sera proposé au client.

Les Partenaires peuvent être contraints d'annuler toute réservation en cas de force majeure et / ou d'en modifier la date. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves, de fermetures d'établissements, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), hydrologiques (crues, inondations...), et géographiques. Si un report n'est pas possible, le client est remboursé intégralement.

L'insuffisance du nombre de participants pour certaines Prestations peut être un motif valable d'annulation pour certains types de Prestations. Dans ce cas, l'Office du Tourisme ou le Partenaire rembourse la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la Prestation.

Les événements non organisés par l'Office du Tourisme se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. L'Office du Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable dans ce cas.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Prestation pour lequel l'Utilisateur a réservé, il accepte que l'Office du Tourisme puisse utiliser les coordonnées que l'Utilisateur a saisi lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre, dès lors qu'il aura lui-même été prévenu par le Partenaire.

L'interruption d'une Prestation au-delà d'une demi-heure ne peut donner lieu à un remboursement.

Si exceptionnellement, la Prestation réservée n'était plus disponible, le Partenaire ou l'Office du Tourisme s'engage, à proposer un report de la Prestation ou garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

Extraits du code du tourisme

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme sont reproduits ci-après.

Art. R. 211-3 Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non 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.

Art. R. 211-3-1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Art. R. 211-4 Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 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 ;
- Les prestations de restauration proposées ;
- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 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 ;

- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 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 ;
- 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 ;
- Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 ;
- 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.

Art. R. 211-5 L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R. 211-6 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 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 ;
- Les prestations de restauration proposées ;
- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 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 ;
- L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissement, 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 ;
- 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 ;
- Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 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 ;
- 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^e de l'article R. 211-4 ;
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

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 ;

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 ;

La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur : l'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale 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 ;
- Pour les voyages et séjours de mineur 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 ;

- 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^e de l'article R. 211-4 ;
- 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.

Art. R. 211-7 L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

Art. R. 211-8 Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment 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.

Art. R. 211-9 Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13^e 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.

Art. R. 211-10 Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans 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.

Art. R. 211-11 Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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^e de l'article R. 211-4.

Conditions particulières d'annulation COVID-19

Pour tout séjour ou prestation réservé, remboursement sans frais (1), en cas d'annulation, jusqu'à 7 jours avant votre arrivée, durant toute la période d'Etat d'urgence, aux conditions suivantes :

- Décision gouvernementale, préfectorale, sanitaire, ne rendant pas possible le départ ou l'exécution de la prestation (restrictions de circulation, confinement, fermeture des frontières, jauge maximale...)
- Ou contamination au COVID-19 d'une des personnes devant prendre part au séjour (sous réserve de la réception d'un justificatif confirmant l'impossibilité de départ concernant vos dates de séjour : certificat médical justifiant d'être testé positif au Covid-19).
- Sont exclus : les demandes de remboursement alors que le motif était connu au moment de la réservation (confinement, frontières fermées, quarantaine déjà en vigueur dans le pays d'origine...)

(1) Les frais de dossier et d'assurance annulation (si souscrite) restent dus au Service de Réservation.