

# La boutique de l'Office

## Conditions générales de vente

### 1. Désignation du vendeur

L'**Office de tourisme communautaire Pau Pyrénées Tourisme**, Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial dont le siège social est sis Place Royale – 64000 PAU et immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM 064100040, code APE 7990Z, Siret n°53915396500014.

Téléphone : +33 (0)5 59 27 27 08

Adresse courriel : [billetterie@tourismepau.com](mailto:billetterie@tourismepau.com)

Assurance responsabilité civile professionnelle :

Roussille Gestion Pau Axa - 1 allée Catherine de Bourbon - 64000 Pau / N°6419107504-AXA

Garantie financière : APST - 15 av Carnot - 75017 Paris / IMO 6410040

### 2. Disposition générales relatives aux CGV

#### 2.1 OBJET DES CGV

Les présentes CGV sont applicables exclusivement à la vente en ligne et au comptoir des produits et prestations de l'Office de tourisme présentées sur le site [www.tourismepau.com](http://www.tourismepau.com)

Les CGV régissent exclusivement les contrats de vente en ligne et au comptoir des produits de l'Office de tourisme aux acheteurs ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels (ci-après, « les consommateurs ») et constituent, avec les conditions particulières de vente, le bon de commande et le descriptif des prestations les seuls documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous les autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

#### 2.2 DOMAINE D'APPLICATION DES CGV

Les CGV ne s'appliquent pas à la fourniture des prestations directement réservées par le consommateur auprès des différents prestataires simplement référencés sur les brochures, laquelle est soumise aux conditions propres à ces prestataires.

En conséquence, l'Office de tourisme ne garantit aucunement l'exécution des prestations directement réservées par le consommateur auprès des prestataires référencés.

Pour les services de billetterie proposés par l'Office de tourisme, il est précisé que l'Office de tourisme agit uniquement comme mandataire du prestataire sous la responsabilité duquel le service est fourni. Seule la vente du billet au consommateur est soumise aux présentes CGV. L'exécution de la prestation est soumise aux conditions propres au prestataire.

Les CGV sont exclusivement applicables aux produits livrés aux consommateurs établis en

France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne ainsi qu'aux prestations réalisées en France.

Les CGV ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le site sont rédigés en langue française. Les versions en langues étrangères qui figureraient sur le site internet ne seraient que purement informatives. Seule la version française lie le consommateur à l'Office de tourisme.

Le consommateur doit être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique de contracter pour passer toute commande.

### **2.3 DISPONIBILITE ET OPPOSABILITE DES CGV**

Les CGV sont mises à la disposition des consommateurs sur le site [www.tourismepau.com](http://www.tourismepau.com) où elles sont directement consultables et peuvent également lui être communiquées sur simple demande par téléphone, courrier électronique ou courrier postal.

Les CGV sont opposables au consommateur qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet lorsqu'il commande sur le site internet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande avec obligation de paiement.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par l'acheteur aux CGV en vigueur au jour de la commande dont la conservation et la reproduction sont assurées par l'Office de tourisme conformément à l'article 1369-4 du Code civil.

### **2.4 MODIFICATIONS DES CGV**

L'Office de tourisme se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

### **2.5 CLAUSES DES CGV**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par l'Office de tourisme ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

## **3. Produits – billetterie et autres prestations**

### **3.1 Caractéristiques**

Les produits, la billetterie et les autres prestations offerts à la vente présentés sur le site font chacun l'objet d'un descriptif mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

### **3.2 Conformité**

Les produits sont conformes aux prescriptions en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché. Les produits sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur au moment de leur mise sur le marché.

## **4. Prix**

### **4.1 Prix de vente**

Les prix de vente, conformément à l'article L. 113-3 du Code de la consommation, sont indiqués, pour chacun des produits figurant dans le catalogue électronique, en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément.

Le montant total dû par le consommateur est indiqué sur la page de confirmation de commande, qui l'informe que sa commande emporte obligation de paiement. Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. En cas de promotion par les prix, l'Office de tourisme s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

### **4.2 Modification**

L'Office de tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant au consommateur l'application du prix en vigueur au jour de la commande.

## **5. Offre et acceptation**

### **5.1 Domaine**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont réservées aux consommateurs situés en France et/ou dans un pays membre de l'Union européenne et pour des livraisons dans ces mêmes zones géographiques.

### **5.2 Durée**

Les offres de vente en ligne présentées sur le site sont valables, à défaut d'indication de durée particulière, tant que les produits figurent dans le catalogue électronique et dans la limite des stocks disponibles.

### **5.3 Acceptation**

L'acceptation de l'offre par le consommateur est validée, lorsqu'elle intervient sur commande par le biais du site internet, conformément au procédé du double clic, par la confirmation de la commande avec obligation de paiement.

Lorsque la vente intervient au comptoir, l'acceptation de la commande par l'Office de tourisme résulte de la livraison directe des produits commandés. Toute commande parvenue à l'Office de tourisme est réputée ferme et définitive.

## **6. Commande**

### **6.1 Étapes de conclusion du contrat sur le site Internet**

Pour passer commande, le consommateur, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton « Commander » et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton « Confirmer la commande », le consommateur a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou éventuellement modifier sa commande.

La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des CGV et forme le contrat, par le procédé du double clic sur la mention « j'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de vente ». Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par l'Office de tourisme dans les meilleurs délais.

### **6.2 Modification de commande**

Toute modification de commande par le consommateur après confirmation de sa commande est soumise à l'acceptation de l'Office de tourisme. L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter au produit commandé les modifications qui sont liées à l'évolution technique dans les conditions prévues à l'article R. 132-2-1, V du Code de la consommation.

### **6.3 Validation de la commande**

L'Office de tourisme se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et, plus particulièrement, si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

### **6.4 Indisponibilité des produits commandés**

Si les produits commandés sont indisponibles, l'Office de tourisme en informe immédiatement le consommateur et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalent. En cas de désaccord, le consommateur est remboursé au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes versées.

## **7. Contrat**

### **7.1 Conclusion**

Lorsque la commande est passée sur internet, le contrat de vente est formé au moment de l'envoi par le consommateur de la confirmation de sa commande.

Lorsque la commande est passée au comptoir, le contrat de vente est formé après l'acceptation de la commande par l'Office de tourisme.

## 7.2 Archivage et preuve

L'archivage des communications, des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code civil. Ces communications, bons de commande et factures peuvent être produits à titre de preuve du contrat.

## 7.3 Rétractation

Lorsque la commande est passée sur internet, à compter de la réception des produits, le consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours francs pour renvoyer les produits livrés sans avoir à se justifier, ni à payer de pénalité, à l'adresse suivante : Office de Tourisme Communautaire – Pau Pyrénées Tourisme Place Royale 64000 PAU.

Les frais de retour sont à la charge du consommateur. Pour retourner les produits, le consommateur doit préalablement envoyer un courriel à l'Office de Pau Pyrénées Tourisme à l'adresse [billetterie@tourismepau.com](mailto:billetterie@tourismepau.com) précisant le numéro de la commande annulée afin d'obtenir un numéro de retour.

Le Client peut exercer son droit de rétractation par l'envoi du formulaire remis à cet effet à l'adresse figurant à l'article 1 des CGV.

L'Office de tourisme s'engage à rembourser le consommateur au plus tard dans un délai de trente jours à compter de la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé, sous réserve que les produits retournés soient dans leur emballage d'origine, complets, en parfait état et accompagnés de l'original de la facture d'achat.

## 7.4 Absence de droit de rétractation pour certaines prestations

Conformément à l'article L 121-20-4 du code de la consommation, **les billets (tout spectacle, visites guidées et activités, les Pass Gourmands et toutes les autres prestations datées ne font pas l'objet d'un droit de rétractation)**. Toute commande est ferme et définitive.

Les billets ne sont ni repris ni échangés, quel que soit le motif.

Cette disposition est aussi valable pour tout billet acheté au comptoir de l'Office de Tourisme.

Vous serez informé de l'éventuelle annulation de l'événement, de son report ou de sa modification substantielle par l'Office de Tourisme lorsque celui-ci en aura été informé par l'organisateur de l'événement. Ne pourra être remboursé que l'acheteur qui a passé la commande et dont le nom apparaît sur la facture.

L'article L 121-21-8 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'Office de tourisme 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 121-21-8 du Code de la consommation, le consommateur ne disposera d'aucun droit de rétractation.

## **7.5 Résolution**

Le contrat peut être résolu par le consommateur en cas de :

- > Livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit ;
- > Livraison dépassant la date limite fixée dans le bon de commande pour les produits dont la valeur est supérieure à 500 euros dans les conditions prévues à l'article 9.1. des CGV ;
- > De hausse du prix non justifiée par une modification technique du produit imposée par les pouvoirs publics ;
- > De non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Dans tous ces cas, le consommateur peut exiger le remboursement de l'acompte versé à la commande, majoré des intérêts au taux légal à compter de la date d'encaissement de l'acompte. Le contrat peut être résolu par l'Office de tourisme en cas de :

- > Refus du consommateur de prendre livraison;
- > Non-paiement du prix au moment de la livraison. Dans tous ces cas, l'acompte versé à la commande reste acquis à l'Office de tourisme à titre d'indemnité.

## **8. Paiement**

### **8.1 Modalités de paiement**

Le prix est exigible en totalité après confirmation de la commande.

À l'exclusion des sommes versées qui sont remboursées en cas d'indisponibilité du produit commandé dans les conditions prévues à l'article 6-4 des CGV, toute somme versée d'avance sur le prix produit des intérêts au taux légal à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du versement jusqu'à la livraison du produit ou, à défaut, à la restitution de la somme versée à la commande.

### **8.2 Sécurisation de paiement**

Le site est doté d'un système de sécurisation des paiements en ligne permettant au consommateur de crypter la transmission de ses données bancaires répondant à l'ensemble des obligations de sécurité du marché: la sécurité des données bancaires des consommateurs est assurée, tout comme leur authentification directement auprès de leur banque.

### **8.3 Retard de paiement**

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure, d'un intérêt au taux légal.

### **8.4 Défait de paiement**

L'Office de tourisme se réserve le droit, en l'absence de règlement du prix à l'échéance fixée, d'en réclamer le paiement, de suspendre la livraison ou de résoudre de plein droit le contrat et de conserver, à titre d'indemnité, l'acompte versé à la commande.

## **9. Livraison**

### **9.1 Délais de livraison**

L'Office de tourisme s'engage, conformément à la date limite de livraison indiquée sur le site pour chacun des produits, à livrer les produits dans un délai de 30 jours après réception de commande.

### **9.2 Retard de livraison**

Le retard de livraison excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure peut entraîner la résolution de la vente par le consommateur qui, dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date de livraison indiquée, renoncera à sa commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, retournera le cas échéant les produits s'ils ont été livrés et recevra de l'Office de tourisme au plus tard dans un délai de trente jours la restitution de son paiement, à l'exclusion de toute indemnité.

### **9.3 Modalités de livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande. Toute réclamation d'erreur de livraison doit être formulée par le consommateur à l'Office de tourisme le jour même de la livraison ou le premier jour ouvré suivant la livraison au plus tard.

En cas de détérioration ou de perte partielle du produit, le consommateur doit impérativement formuler à la réception des réserves sur le bon de livraison dont un double est adressé à l'Office de tourisme et, dans les trois jours suivant cette réception, notifier ces réserves au transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce.

### **9.4 Conformité des produits**

Si le produit n'est pas conforme à la commande, le consommateur doit adresser une réclamation à l'Office de tourisme en vue d'obtenir le remplacement du produit ou éventuellement la résolution de la vente.

### **9.5 Indisponibilité des produits**

En cas d'indisponibilité des produits à la livraison, l'Office de tourisme peut proposer, dans les conditions prévues à l'article 6-4 des CGV, un produit équivalent par sa qualité et son prix.

### **9.6 Défaut de livraison**

Le défaut total de livraison entraîne la résolution de plein droit du contrat de vente.

## **10. Garanties**

### **10.1 Garanties légales**

Tous les produits fournis par l'Office de tourisme bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 à L. 211-14 du Code de la consommation et de la garantie légale des vices cachés prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Au titre de ces garanties, l'Office de tourisme s'engage, au choix du consommateur, à lui rembourser ou à lui échanger les produits défectueux ou ne correspondant pas à sa commande. L'Office de tourisme reste tenu, conformément à l'article L. 211-15 du Code de la consommation, des défauts de conformité et des vices cachés du produit.

### **10.2 Retours**

Les réclamations faites au titre des garanties doivent être adressées par courriel à l'Office de Tourisme Communautaire – Pau Pyrénées Tourisme Place Royale 64000 PAU, téléphone : +33 (0)5 59 27 27 08, adresse courriel: [billetterie@tourismepau.com](mailto:billetterie@tourismepau.com)

Les produits couverts par les garanties doivent être retournés neufs, complets et dans leur état et emballage d'origine après réception et confirmation de la réclamation par le service après-vente. Le consommateur sera remboursé des frais postaux de retour au plus tard dans les trente jours suivant la réception du produit par l'Office de tourisme.

### **10.3 Clauses sur les garanties**

Les clauses exonératoires ou limitatives des droits octroyés aux consommateurs au titre des garanties légales, qui sont réputées non écrites lorsqu'elles sont conclues avant toute réclamation de sa part, sont valables lorsqu'elles sont conclues après réclamation en vertu de l'article L. 211-17 du Code de la consommation.

### **10.4 Loi applicables aux garanties**

La loi française applicable au contrat en vertu de l'article 16 des CGV ne peut avoir pour effet de priver le consommateur résidant dans un autre État membre des dispositions sur les garanties que lui accorde son droit national en application de la directive no 99/44/CE du 25 mai 1999 concernant la vente et les garanties des biens de consommation.

## **11. Responsabilités**

### **11.1 Exonération de responsabilité**

La responsabilité de l'Office de tourisme ne peut pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat due, soit au fait de l'acheteur, soit au fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, soit à la force majeure.

La responsabilité de l'Office de tourisme ne peut être engagée pour non-conformité du produit à la législation du pays du consommateur, auquel il appartient de vérifier si le produit n'est pas interdit à la vente dans son pays.



### **11.2 Défaut de sécurité du produit**

En cas de dommage causé par un défaut de sécurité du produit, le consommateur doit rechercher la responsabilité du fabricant identifiable à partir des informations mentionnées sur l'emballage du produit.

### **11.3 Clause pénale**

Dans tous les cas d'inexécution de ses obligations par le consommateur, l'acompte versé à la commande reste acquis à l'Office de tourisme professionnel à titre d'indemnité.

## **12. Clause résolutoire**

La résolution de la commande dans les cas prévus aux présentes CGV sera prononcée par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courrier électronique et sera acquise de plein droit sans formalité judiciaire.

## **13. Propriété intellectuelle**

Les éléments reproduits sur le site [www.tourismepau.com](http://www.tourismepau.com) et ses versions étrangères constitués de photographies, de visuels, de textes, de dessins et d'images, qui sont la propriété exclusive de l'éditeur, sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques et le droit des brevets.

Toute reproduction et toute diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, exposent les contrevenants à des poursuites judiciaires.

## **14. Données personnelles**

La collecte des données nominatives, leur utilisation au titre du traitement des commandes et de la constitution de fichiers clientèle et leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes, est subordonnée au consentement de la personne concernée.

Le traitement des données nominatives, qui sont conservées par l'éditeur aux seules fins d'une bonne administration des commandes et des relations commerciales, fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

Le consommateur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant.

### **Transmission des données personnelles**

Pau Pyrénées Tourisme ne transmet pas de données à des partenaires.

Dans le cas contraire, l'accord préalable du client sera expressément et préalablement demandé.

### **Durée de conservation**

Lors d'achats de prestations qui nécessitent la collecte de données personnelles, ces dernières sont conservées au maximum 3 ans.

Les données collectées dans le cadre de la saison théâtrale sont conservées 1 an.

### **Droit sur vos données personnelles**

Vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, sur les données personnelles traitées par Pau Pyrénées Tourisme en nous contactant par Email: [accueil@tourismepau.fr](mailto:accueil@tourismepau.fr)

## **15. Règlement des litiges**

### **15.1 Réclamation**

Toute réclamation doit être adressée au service consommateurs Pau Pyrénées Tourisme Place Royale 64000 PAU, téléphone : +33 (0)5 59 27 27 08, adresse courriel : [billetterie@tourismepau.com](mailto:billetterie@tourismepau.com)

### **15.2 Compétence territoriale**

À défaut d'accord amiable, toutes contestations ou litiges né à l'occasion des présentes CGV, sont de la compétence, au choix du demandeur, professionnel ou consommateur, du tribunal du lieu du domicile du défendeur, du lieu de l'exécution de la prestation de services ou du lieu de livraison effective du produit conformément aux articles 42 et 46 du Code de procédure civile ou, au choix du demandeur consommateur exclusivement, du tribunal du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat.

## **16. Droit applicable**

Le présent contrat et les CGV le régissant sont soumis à la loi française.

## **17. Régime juridique particulier relatif à la vente de forfaits touristiques**

Constitue un forfait touristique au sens légal et jurisprudentiel, la vente, proposée pour un prix global, d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux prestations touristiques.

La vente de forfaits touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code du Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

## **18. Règlement Général sur la Protection des Données**



[https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr\\_fr](https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/principles-gdpr_fr)

## 19. Mentions obligatoires

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

L'Office de tourisme de Pau Pyrénées Tourisme applique strictement les dispositions réglementaires ci-après reproduites.

Article R211-3 :

*«Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.»*

Article R211-3-1 :

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

Article R211-4 :

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

*1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;*

*2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement*

*touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;*

*3° Les prestations de restauration proposées ;*

*4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;*

*5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de*

*l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des*

*frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;*

*6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas*

*d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;*

*8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;*

*9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;*

*10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;*

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

*12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas*

*d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas*

*d'accident ou de maladie ;*

*13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.*

*211-15 à R. 211-18.»*

Article R211-5 :

*«L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel 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 et son classement touristique en*

*vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ;*

*6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;*

*7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;*

*8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des*

*dispositions de l'article R. 211-8 ;*

*9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou*

*d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;*

*10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du*

*prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;*

*11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;*

*12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du*

*contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception*

*au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;*

*13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation*

*du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;*

*14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;*

*15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;*

*16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les*

*conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;*

*17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains*

*cas d'annulation souscrit par l'acheteur*

*(numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers,*

*notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un*

*document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;*

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

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

*- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros*

*de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel*

*permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;*

*- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact*

*direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;*

*20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de*

*l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;*

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

**Article R211-7 :**

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

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

**Article R211-8 :**

*«Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. »*

**Article R211-9 :**

*«Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :*

*- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes*

versées ;

*- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.»*

Article R211-10 :

*«Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.*

*Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.»*

Article R211-11 :

*«Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :*

*- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;  
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.*

*Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.»*

29-3-2024 / St