



CONDITIONS PARTICULIERES & GENERALES DE RESERVATION

1. INFORMATION - Les présentes conditions, comprenant les conditions particulières générales de réservation (ci-après dénommées ensemble Contrat) annulent et remplacent les conditions précédemment applicables. Tout autre document émis par Labels Manche et notamment les devis, catalogues, prospectus, publicités, n'ont qu'une valeur informative et indicative. Tous les services proposés par Labels Manche sont soumis au Contrat. En tout état de cause, Labels Manche se réserve le droit de ne pas satisfaire à toute demande du Client qui serait exorbitante ou dégradatoire au Contrat. Le fait que Labels Manche ne se prévale pas à un moment donné de l'une des stipulations du Contrat ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations. L'annulation d'une clause du Contrat n'affectera pas la validité des clauses du Contrat dans leur ensemble. La version des présentes conditions établie en langue française prévaudra sur toute traduction qui pourra en être faite. Toute offre de Labels Manche, établie suivant les conditions économiques au jour de sa signature, est valable pendant deux (2) mois. En tout état de cause, les stipulations du Contrat et de tout document adressé aux clients sont soumis aux articles R211-3 et suivants du Code de tourisme. Par commodité, Labels Manche pourra être désigné comme vendeur dans le corps des présentes.

Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, si des modifications dans la nature des prestations devaient intervenir, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par Labels Manche avant la conclusion du Contrat. En cas de vente en ligne, les offres préalables visées par les conditions générales ci-contre et qui engagent Labels Manche sont les offres figurant sur le site internet. Ces offres en ligne sont soumises aux règles relatives à la vente en ligne tel que ci-dessous précisé. Dans ce cadre, Labels Manche demande au consommateur de sauvegarder et/ou d'imprimer le présent Contrat pour une conservation sûre et durable, lui permettant de pouvoir les invoquer à tout moment pendant l'exécution du Contrat si besoin était.

1. bis VENTE EN LIGNE - PARTIES AU CONTRAT - Dans le cas de la vente en ligne, l'utilisateur désigne tout utilisateur du présent site qui réserve, commande et/ou achète tout produit et service proposé. L'utilisateur ne peut utiliser ce site que s'il est majeur et habilité à signer des contrats qui engagent sa responsabilité. L'utilisateur est financièrement responsable de toutes ses utilisations du site. Les prestations vendues sur le présent site sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le vendeur.

2. DUREE DU SEJOUR - Le client signataire du contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue du séjour.

3. RESPONSABILITE - Labels Manche est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme, qui stipule :

« Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

3. bis VENTE EN LIGNE - RESPONSABILITE DE L'UTILISATEUR - Il appartient à l'utilisateur de vérifier que les informations qu'il fournit lors de son inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors de sa réservation sont correctes et qu'elles permettront à l'utilisateur de recevoir la confirmation de sa réservation.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne reçoit pas cette confirmation, il incombe à l'utilisateur de contacter le vendeur. Pour le bon suivi de son dossier, l'utilisateur doit informer immédiatement le vendeur de toute modification des informations fournies lors de son inscription.

4. RESERVATION - La réservation devient ferme lorsque le service réservation a reçu le contrat signé par le client (avant la date limite figurant sur le contrat) et un acompte égal à 25 % du montant total du dossier du séjour (n'incluant pas les éventuels frais de dossier et l'assurance facultative si celle-ci a été souscrite).

4 bis. RESERVATION EN LIGNE - Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « je réserve », l'utilisateur voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation. L'utilisateur est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide. Un second écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat. En cliquant alors sur le bouton « valider », l'utilisateur valide et confirme sa commande, déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de réservation. Le paiement de totalité de la commande par le client formalisera de manière ferme et définitive le contrat de vente à distance conclu avec Labels Manche et sera confirmé par mail au client.

Cette confirmation retracera les caractéristiques essentielles de la réservation, son prix et ses modalités de paiement. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le vendeur. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement de l'utilisateur au présent contrat et de sa date.

4 ter. MOYENS DE PAIEMENT EN LIGNE - Lorsque l'utilisateur choisit de réserver « en ligne », le paiement en ligne par carte bancaire lui permet de réserver son séjour en ligne immédiatement et de manière ferme.

5. REGLEMENT DU SOLDE - Le client devra verser au service de réservation, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci au plus tard un mois avant le début du séjour, sous réserve du respect de l'article R.211-6,10) du Code du Tourisme. En effet, à défaut de paiement intégral, la commande ne pourra pas être prise en compte par Labels Manche. De ce fait, le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement de l'acompte ne sera effectué.

Le client est informé que le montant de la taxe de séjour peut varier entre la prise d'option et la date de paiement du solde selon délibérations des autorités compétentes.

Le paiement du solde peut intervenir par différents modes, notamment carte bancaire, chèque bancaire ou postal, mandat, virement, chèque vacances.

Un règlement par chèque bancaire n'est plus accepté à moins de 15 jours de la date de séjour.

6. INSCRIPTIONS TARDIVES

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement du séjour sera exigée à la réservation, sous réserve du respect de l'article R.211-6,10) du Code du Tourisme.

7. CONFIRMATION - Dès réception du solde, le service de réservation adresse au client une confirmation de réservation que celui-ci doit conserver, afin notamment de le présenter le jour de l'arrivée dans l'hébergement.

8. ARRIVEE - Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou l'accusé de réception. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire (ou propriétaire) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

9. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT APRES PAIEMENT DU SOLDE

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée ou télécopie à Labels Manche.

a/ Le client bénéficie d'une assurance - annulation : se reporter à la fiche assurance jointe au contrat.

b/ Le client ne bénéficie pas d'une assurance annulation : pour toute annulation du fait du client, et sauf cas de force majeure, la somme due à Labels Manche à titre d'immission sera la suivante :

- Annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : il sera retenu 10% du montant du séjour; avec un minimum de 30,50 €
 - Annulation entre le 30^è et le 21^è jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 25% du prix du séjour ;
 - Annulation entre le 20^è et le 7^è jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50% du prix du séjour ;
 - Annulation à moins de 7 jours avant le début du séjour ou non présentation : il sera retenu l'intégralité du prix du séjour ;
- Dans tous les cas, la totalité des frais de dossier est retenue ainsi que l'assurance annulation quand celle-ci a été souscrite. Dans le cas de l'achat par le client de prestations complémentaires à la réservation d'un hébergement labellisé, les billets non utilisés par le client ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés.

10 - MODIFICATION PAR LE SERVICE DE RESERVATION D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DU CONTRAT Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

11 - ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR - Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

12 - EMPÊCHEMENT POUR LE VENDEUR DE FOURNIR EN COURS DE SEJOUR LES PRESTATIONS PREVUES DANS LE CONTRAT. - Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

13. INTERRUPTION DU SEJOUR - En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont peut bénéficier le client.

14. CAPACITE D'HEBERGEMENT - Le contrat est établi pour une capacité précise de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil de l'hébergement, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du client. Dans ce cas, le prix reste acquis au service réservation.

15. ANIMAUX - Le contrat et la fiche descriptive annexée précisent si le client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique et, le cas échéant, précisera si l'accueil de l'animal fait ou non l'objet d'un supplément tarifaire et/ou d'un dépôt de garantie majoré. En cas de non-respect de cette clause par le client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

16. CESSION DU CONTRAT PAR LE CLIENT - La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant entre le cédant et le cessionnaire. L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'acheteur est tenu d'informer le service de réservation de sa décision par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

Le cédant est responsable solidairement vis-à-vis du vendeur du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ces frais supplémentaires seront à acquitter par le cédant.

17. ASSURANCES - Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance dite « villegiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

Le vendeur met à la disposition du client la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les documents de certains cas d'annulation et d'assistance ; le contenu des garanties et des exclusions fait l'objet d'un document qui sera remis à l'acheteur dès sa souscription.

Le vendeur est assuré pour sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué ci-dessous.

18. ETAT DES LIEUX - Pour des locations, un inventaire est établi en commun et signé par le locataire et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux.

Le locataire est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille.

L'état de propreté du logement à l'arrivée du locataire devra être constaté dans l'état des lieux. Les nettoyages des locaux sont à la charge du client, sauf service spécifique dans l'hébergement, pendant la période de location et avant son départ.

19. DEPOT DE GARANTIE - L'attention du client est attirée sur l'existence en matière de locations saisonnières, d'un dépôt de garantie destiné à couvrir les conséquences éventuelles des dégradations pouvant être imputées au locataire.

Le montant de ce dépôt est variable. Son montant exact sera précisé sur la fiche descriptive et sur le contrat prévu à l'article R-211-6 du Code du Tourisme. Ce dépôt de garantie sera versé à l'arrivée entre les mains du propriétaire ou de son représentant.

De façon contradictoire, il sera établi à l'arrivée et au départ un état des lieux permettant une vérification des locaux et objets de la location. Au départ, le dépôt sera restitué au client, déduction faite du coût de la remise en état, si des dégradations imputables au locataire étaient constatées.

En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du locataire, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

20. LOCATIONS SAISONNIERES - PAIEMENT DES CHARGES - Charges : il s'agit des frais correspondant aux consommations de gaz, d'électricité, de chauffage, etc. dont le détail figure sur la fiche descriptive. Charges incluses : électricité 8 kw par jour, gaz pour gazinière, eau froide.

Charges non incluses : électricité dépassant la consommation incluse, chauffage, téléphone...

Ces charges sont à acquitter directement au propriétaire contre reçu, selon les modalités prévues et présentées dans la fiche descriptive de l'hébergement.

Certains prix de location peuvent inclure un forfait global de charges.

21. RECLAMATIONS - Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée au service de réservation dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

Les réclamations relatives à l'état des lieux doivent obligatoirement être portées à la connaissance du vendeur avant le départ du client de l'hébergement.

21 bis. RECLAMATIONS PROPRES A LA RESERVATION EN LIGNE - Toute réclamation relative à la procédure électronique de réservation doit être adressée au vendeur dans les meilleurs délais, par courrier ou e-mail.

22. ABSENCE DE DELAI DE RETRACTATION - Conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation de sept jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de service d'hébergements, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournie à une date déterminée.

23. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Si l'utilisateur souhaite exercer ce droit, il lui suffit d'écrire au vendeur, soit d'en faire la demande par email auprès du vendeur.

Les données saisies sur les formulaires présents sur le présent site demeurent confidentielles au vendeur.

24. CONDITIONS PARTICULIERES A LA RESERVATION EN LIGNE

24 bis. ENGAGEMENT DU VENDEUR - L'édition d'informations en ligne est soumise au même régime juridique que l'édition traditionnelle.

Le contenu du présent site est donc régi par divers textes qui confèrent au lecteur internaute divers droits et devoirs. Le vendeur et éditeur du présent site s'engage à respecter les règles éditoriales en vigueur et à tout mettre en œuvre pour s'assurer de la validité des informations portées à la connaissance du public. Il autorise le lecteur à imprimer tout ou partie du contenu proposé sur le site pour son usage strictement personnel.

24 ter. ENGAGEMENT DU CLIENT - L'utilisateur s'engage pour sa part à respecter les règles de propriété intellectuelle des divers contenus proposés sur le site, ce qui implique qu'il s'engage à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer, ou rediffuser, sans l'autorisation expresse préalable du propriétaire du site, quelque article, titre, application, logiciel, logo, marque, information ou illustration pour un usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute reproduction à des fins professionnelles, lucratives ou de diffusion en nombre.

Il s'engage à ne pas recopier tout ou partie du site sur tout autre support. Le non-respect de ces engagements impératifs engage la responsabilité civile et pénale du contrevenant.

24 quater. PREUVE - Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste commise par le vendeur, les données conservées dans le système d'information du vendeur et/ou de ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées.

Les données sur support informatique ou électronique conservées par le vendeur constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par le vendeur dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

25. CONDITIONS PARTICULIERES A LA RESERVATION DE LOCATIONS SAISONNIERES - En application de l'article 68 du décret 72-678 du 20 juillet 1972 modifié, les réservations de locations saisonnières faites par un intermédiaire, ne peuvent faire l'objet d'aucun versement plus de 6 mois avant l'entrée dans les lieux. Par conséquent, les réservations d'un séjour en location saisonnière (ou gîte rural) effectuées plus de 6 mois avant l'entrée dans les lieux ne donneront lieu à aucun paiement avant ce délai. Six mois avant le début du séjour.

Pour les réservations effectuées entre 6 mois et 30 jours avant le début du séjour, le paiement d'un acompte de 25% du prix du séjour sera exigé lors de la conclusion du contrat. Le solde est dû 30 jours avant le début du séjour : à cette échéance. Pour les réservations réalisées moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du prix du séjour sera exigée lors de la conclusion du contrat.

ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE : Labels Manche a souscrit une assurance auprès de HISCIX (contrat n° HA RCP0308753) à hauteur de 1 500 000 euros afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que Labels Manche peut encourir.

Nom de la structure : Labels Manche.

Forme juridique : Association loi 1901 / N° SIRET : 433467065 00028 / Code APE : 7911Z / N° d'immatriculation : n° IM050200002 / **Siège social** : Centre d'Affaires Le Phénix- 1283 Avenue de Paris - 50000 SAINT LO

Téléphone : 02 33 05 90 21

GARANTIE FINANCIERE : Labels Manche a souscrit une assurance de garantie financière auprès de « GROUPAMA Assurance Crédit » (Police n° 4000717309), se portant caution dans les conditions prévues par les articles L213-3 et R213-9 du Code du Tourisme.

Les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Conformément à la loi "Informatique et libertés", un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de Labels Manche. Sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.



CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme

Article R211-3

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

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

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

Article R211-4

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

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

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

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

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

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

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

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cessation 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 préjudice 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 préjudice 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

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

Article R211-12

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.