

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. PRÉAMBULE

Touloisirs est une association déclarée, dont le siège social est situé 8 rue Brillat-Savarin, CS 31379 - 75214 PARIS Cedex 13.

Téléphone : 01 44 06 45 45

Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° IM075100380

APE 7911Z – SIREN 515 314 292

Garantie financière : FMS-UNAT, 8 rue César Franck, 75015 PARIS

HISCOX SA 38 avenue de l'Opéra – 75002 Paris n° de contrat : RCPO228790

TVA Intracommunautaire : FR 53 515314292

Les risques couverts au titre du contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle de Touloisirs sont :

- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du Tourisme
- Les conséquences pécuniaires pouvant incomber à Touloisirs en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non causés à des clients, à des prestataires ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de droit ou de fait, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'activité de Touloisirs, et ce, à concurrence d'un montant de 4 000 000 euros par année d'assurance.

2. DÉFINITION

Billet : désigne les billets de loisirs vendus par l'association Touloisirs (spectacles, parcs, musées, cinémas, etc.) sous format papier ou e-ticket

Client : désigne toute personne réalisant une commande auprès de Touloisirs

COGAS : Conseil d'Orientation et de Gestion des Activités Sociales de La Poste

CTPC : Les Commissions Territoriales de Pilotage et de Concertation

Commande : désigne toute réservation effectuée par un client

Conditions générales de vente : désigne les conditions générales de vente de Touloisirs

Conditions particulières de vente : désigne les Conditions particulières de vente de Touloisirs (Conditions particulières voyages et séjours - Conditions particulières de loisirs)

Conditions spécifiques : désigne les Conditions de vente des partenaires

Fin de l'exécution de la prestation : désigne le moment où l'intégralité des prestations encadrées par le contrat a été réalisée

Partenaire : désigne tout fournisseur de prestation de services proposés par Touloisirs

Postier en activité : désigne l'ensemble des postiers actifs permanents ainsi que les postiers en CDD ou en alternance

Postier actif permanent : désigne les fonctionnaires de La Poste, les salariés en CDI de La Poste ainsi que les contractuels de droit public de La Poste

Prestation : désigne toute prestation de service proposée par Touloisirs sur le site, par téléphone, brochure ou autre moyen de communication des offres exercées par Touloisirs et/ou des partenaires

Site : désigne le site internet www.touloisirs.fr

Vol sec : désigne la prestation de transport aérien, vendue sans autre prestation annexe

3. OBJET

Les présentes Conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions de vente des offres de séjours, voyages et billets de loisirs commandées auprès de Toulouirs.

Pour toute commande de l'une des activités proposées par Toulouirs, le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions générales de vente et les avoir acceptées sans réserve (accessibles sur le site www.toulouirs.fr). Le client affirme avoir pris connaissance et accepté les Conditions particulières de la prestation concernée ainsi que les Conditions spécifiques des partenaires concernés remises lors de la signature du contrat.

Toulouirs se réserve la faculté de modifier ces Conditions générales de vente à tout moment.

Les Conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de l'enregistrement de la commande passée.

Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales de vente ou des Conditions particulières de vente est déclarée nulle pour une quelconque raison, cette disposition sera réputée non écrite, sans qu'elle puisse remettre en cause la validité des autres dispositions.

Les documents contractuels sont :

- Les Conditions générales de vente
- Les Conditions particulières de vente
- Les Conditions spécifiques des partenaires. En cas de contradiction entre les termes de ces documents, les Conditions spécifiques des partenaires prévaudront sur les Conditions particulières de vente, qui elles-mêmes prévaudront sur les Conditions générales de vente

4. ADHÉSION À L'ASSOCIATION TOULOIRS

Les prestations offertes par Toulouirs sont exclusivement ouvertes à ses adhérents.

Aucune commande ne pourra être effectuée par les personnes ne remplissant pas cette condition.

Par ailleurs, chaque adhérent devra être à jour de la cotisation de son adhésion au moment de la réalisation de la commande.

L'adhésion est exigée au moment de la commande.

5. PRIX DES PRESTATIONS

Sauf mentions contraires, les prix exprimés concernant les offres de voyages et séjours sont en euro (€), hors frais de port, hors frais bancaires et hors frais de taxes locales éventuellement applicables dans certains pays.

Les prix exprimés pour les offres de loisirs sont en euro (€), toutes charges comprises.

Les prix indiqués sur le site, par téléphone, dans les brochures ou autre moyen de communication des offres exercées par Toulouirs et/ou les partenaires peuvent faire l'objet de modifications dans le respect des articles L.211-12 et R.211-8 du Code du Tourisme.

6. OFFRES COGAS

Les postiers actifs permanents peuvent bénéficier d'une aide « Coup de Cœur » de la part du COGAS sur les offres de voyages et de loisirs négociées par Toulouirs.

Les modalités de l'attribution de l'aide « Coup de Cœur » varient en fonction de la prestation et peuvent être soumises à des critères financiers.

Le client s'engage à prendre connaissance des conditions y afférentes, accessibles sur les documents fournis par la Poste.

En aucun cas Toulouirs ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles conséquences de la non-attribution d'une aide « Coup de Cœur » de la part du COGAS.

7. MODALITÉS DE PAIEMENT DE LA RÉSERVATION

Le paiement du prix de la réservation s'effectue soit par :

- Carte bancaire
- Chèque
- Chèques vacances / Chèque Kadeos® Culture pour les loisirs uniquement / E-chèques vacances
- Espèces

Conformément aux articles D112-3 et D 112-4 du Code monétaire et financier, le paiement en espèce ne peut excéder la somme de 1 000 euros, exception faite pour les domiciles fiscaux se trouvant hors de la France, le montant pouvant atteindre 15 000 euros.

Tout montant supérieur à cette somme devra être payé par un autre moyen de paiement (chèque, carte bancaire, etc...)

8. MODALITÉS DE RÉSERVATION

8-1 Réservation en ligne

La réservation d'une offre proposée par Toulouirs peut s'effectuer en ligne sur le site www.toulouirs.fr.

Pour réserver sur le site internet www.toulouirs.fr, il est nécessaire d'activer un compte Toulouirs selon les recommandations suivantes :

1. Sélectionner « Activer mon compte » et saisissez votre adresse électronique
Attention : à ce stade, ne pas saisir l'identifiant ni le mot de passe
2. Un message contenant votre mot de passe provisoire vous sera envoyé à cette même adresse
3. Vous devrez consulter ce message pour confirmer l'activation de votre compte Toulouirs

Pour accéder à votre compte, entrez votre numéro d'adhérent Toulouirs ou votre identifiant (postier actif : 3 lettres et 3 chiffres figurant sur votre bulletin de paie, en haut à gauche) puis votre mot de passe provisoire.

Dès lors, la commande peut s'effectuer en ligne via le compte, avec le numéro d'adhérent ou l'identifiant La Poste (postier actifs permanent : 3 lettres et 3 chiffres, figurants sur votre bulletin de paie, en haut à gauche).

Avant toute réservation, un devis sera présenté au client afin de lui permettre de vérifier toutes les informations de la réservation. Après vérification de tous les détails de la commande (nature de la prestation, prix, etc.) et corrections éventuelles, la validation se fera par un clic, valant acceptation de la commande.

Après validation de la réservation, un courrier électronique sera envoyé au client récapitulant le détail de la commande. La confirmation de la validation de celle-ci par Toulouirs sera effectuée par courrier électronique.

Le paiement s'effectue par carte bancaire. Toutefois, dans le cadre de l'achat d'une prestation de voyage, le règlement du solde de la commande pourra être effectué par chèques bancaires et chèques vacances, sous certaines conditions.

Il est à noter que les éventuels documents demandés lors de la réservation devront être adressés à Toulouirs dans un délai raisonnable afin de permettre la validation de la commande.

8-2 Retrait au guichet Toulousirs

La réservation d'une offre peut s'effectuer au guichet Toulousirs du lundi au vendredi de 9h à 17h45 à l'adresse suivante :

8 rue Brillat-Savarin
75013 Paris

Le règlement peut s'effectuer sur place par :

- Carte bancaire
- Chèque
- Chèques vacances / Chèque Kadeos® Culture pour les loisirs uniquement
- Espèces

Afin d'effectuer la réservation, il sera demandé au client de prouver son appartenance à l'association Toulousirs ainsi que son statut professionnel notamment la présentation d'un justificatif (carte professionnelle, retraité adhérent, etc.).

Il est à noter que les éventuels documents demandés lors de la réservation devront être adressés à Toulousirs dans un délai raisonnable afin de permettre la validation de la commande.

8-3 Réservation par téléphone

La réservation d'une offre peut s'effectuer par téléphone au numéro suivant du lundi au vendredi de 9h à 18h :

01 44 06 45 45

Le paiement pour la réservation par téléphone s'effectue uniquement par carte bancaire.

Après la réservation par téléphone, le client recevra un courrier électronique ou un courrier postal de confirmation.

Il est à noter que les éventuels documents demandés lors de la réservation devront être adressés à Toulousirs dans un délai raisonnable afin de permettre la validation de la commande.

8-4 Réservation par correspondance

La réservation d'une offre peut s'effectuer par voie postale sous-réserve de disponibilité. Un courrier devra préciser le détail de la commande, les coordonnées personnelles et professionnelles du client (numéro d'adhérent ou identifiant La Poste, adresse électronique, adresse postale, numéros de téléphone mobile, fixe et professionnel).

À ce courrier doit être joint le paiement de la réservation, les frais d'expédition éventuels de la commande au client, ainsi que les documents nécessaires à la réservation.

Le paiement s'effectue par :

- Chèque (à adresser à l'ordre de Toulousirs)
- Chèques vacances (Toulousirs préconise de les envoyer par courrier avec recommandé)
- Chèque Kadeos® Culture pour les loisirs uniquement (Toulousirs préconise de les envoyer par courrier avec recommandé)

Le courrier doit être envoyé à l'adresse suivante :

Toulousirs Service Vente
8 rue Brillat-Savarin
CS 31379
75214 Paris Cedex 13

Il est à noter que les éventuels documents demandés lors de la réservation devront être adressés à

Touloisirs dans un délai raisonnable afin de permettre la validation de la commande.

Touloisirs ne sera en aucun cas responsable de la non-réception desdits documents.

La réservation du voyage par le client est ferme et définitive. Touloisirs s'engage à transmettre immédiatement la demande de réservation à son prestataire. Dès confirmation par le prestataire de la réservation, Touloisirs communiquera sous 7 jours le contrat de voyage.

9. VOYAGES ET SÉJOURS / CROISIÈRES / LOCATIONS ET CAMPINGS

Les conditions de vente de voyages et séjours applicables sont celles établies dans les conditions particulières de vente de voyages et séjours.

10. VOLS SECS

Touloisirs propose ses services pour réserver des vols secs auprès de ses partenaires.

Le complet paiement du prix est exigé lors de la réservation de billets de vol sec. En tout état de cause, le non-paiement de la prestation emporte la nullité de la réservation.

À ce titre, le client reconnaît donner mandat à Touloisirs d'agir en son nom et pour son compte afin de procéder à la réservation de son vol auprès des partenaires de vols secs.

Toutefois, les contrats conclus pour la réservation de vols secs sont conclus uniquement entre le client et le partenaire, et seront donc régis par les Conditions générales de vente de celui-ci.

La responsabilité de Touloisirs ne saurait alors être engagée pour la prestation effectuée par son partenaire.

Touloisirs agit en tant qu'intermédiaire au sens de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.

À ce titre, la responsabilité de Touloisirs ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et bagages.

Les conditions d'exécution du transport aérien sont alors régies par les compagnies aériennes.

Touloisirs ne pourra voir sa responsabilité engagée pour les opérations de réservation ou de vente relatives à des titres de transport aérien ou à d'autres titres de transport sur une ligne régulière que si le client rapporte la preuve que Touloisirs a commis une faute dans l'exécution de sa prestation de vente.

En cas de perte du billet de transport, seul le client engage sa responsabilité.

Les conditions d'annulation et de modification sont régies par les Conditions de vente des compagnies aériennes.

À ce titre, le client doit contacter la compagnie aérienne pour toute demande d'informations complémentaires, annulation ou modification, sauf mention contraire.

Nous rappelons que les horaires de vols, ainsi que les types d'appareils sont communiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. En aucun cas, la responsabilité de la compagnie aérienne ou de Touloisirs ne saurait être engagée à ce titre.

Le client s'engage à être joignable jusqu'au jour du départ. Si le client n'est pas joignable et en cas d'absence au comptoir d'enregistrement, Touloisirs se décharge de toute responsabilité.

Nous précisons également que, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués ou celui des frais annexes entraînés par une telle situation n'est pas obligatoire.

L'intensité de l'ensemble du trafic oblige les aéroports à étaler au maximum les heures de départ et d'arrivée, les nombreuses rotations des appareils et surtout les impératifs de sécurité pouvant parfois entraîner certains retards en période de gros trafic. Toutefois, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnité à quelque titre que ce soit par Touloisirs notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue. Le client devra s'adresser directement à la compagnie aérienne pour toute réclamation ou demande d'indemnisation suite à un retard, une annulation ou à une perte de bagages.

En cas de perte, détérioration ou vol de bagages, la compagnie aérienne ne sera responsable qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales (Conventions de Varsovie, Montréal et de la Haye), sous réserve qu'une déclaration soit effectuée auprès de la compagnie avant la sortie de l'aéroport par le propriétaire des bagages.

La politique en matière de bagage est propre à chaque compagnie aérienne.

Il appartient alors au client de prendre connaissance des conditions spécifiques des compagnies aériennes concernées.

En tout état de cause, toute réclamation est à effectuer auprès de la compagnie aérienne concernée.

En outre, il est recommandé de prendre connaissance de la politique en matière de bagage avant tout départ.

11. LOCATION VÉHICULES

La location de voiture par l'intermédiaire de Toulouirs est réalisée directement entre le client et le partenaire. À ce titre, les Conditions spécifiques du partenaire s'appliquent.

En conséquence, aucune réclamation ne pourra être adressée à Toulouirs et seule la responsabilité du partenaire pourra être engagée.

12. LOISIRS

Les conditions de vente de billetterie de loisirs applicables sont celles établies dans les Conditions particulières de vente loisirs.

13. HOTELS

La réservation d'un hôtel par l'intermédiaire de Toulouirs s'effectue entre le client et le partenaire. À ce titre, les Conditions spécifiques du partenaire s'appliquent.

En conséquence, aucune réclamation ne pourra être adressée à Toulouirs et seule la responsabilité du partenaire pourra être engagée.

14. RESPONSABILITÉ DE TOULOUSIRS

Toulouirs ne saurait être tenu pour responsable en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat en raison de fait, circonstance, évènement qui serait imputable soit au client, soit à un cas de force majeure.

Toulouirs ne pourrait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de perte découlant de sa violation de ses obligations légales, de la violation des Conditions générales de vente ou Conditions particulières de vente. En tout état de cause, sa responsabilité est limitée au prix de la prestation, toutes pertes confondues et dommages indirects exclus.

15. RÉCLAMATION

Toutes réclamations relatives à une mauvaise exécution de la prestation devront se faire par écrit, dans la limite de 15 jours suivant la fin de l'exécution de la prestation.

Les réclamations devront être adressées à l'adresse suivante, par courrier avec accusé de réception accompagné de vos noms, prénoms et numéro de commande et les justificatifs nécessaires à l'accomplissement de la demande (bons de retard ou tout autre document permettant de prouver la mauvaise exécution de la prestation) :

Toulouirs Service Relation Client
8 rue Brillat-Savarin
CS 31379
75214 Paris Cedex 13

Médiateur du tourisme et du voyage :

Si le client n'a pas pu obtenir un règlement à l'amiable suite à sa réclamation ou n'a pas eu de réponse deux mois après sa réclamation, il peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage.

Le client trouvera les modalités de saisine du médiateur sur le site www.mtv.travel ou pourra envoyer sa requête à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80803 - 75 823 Paris Cedex 17.

16. DROIT DE RÉTRACTATION

En application de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le client est informé que les prestations fournies par Touloisirs ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation.

17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations fournies par le client sont conservées uniquement pour la gestion de ses demandes, pour le traitement de toute réclamation ainsi qu'à des fins de prospection.

Conformément à l'article 32 de la loi informatiques et libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations obligatoires pour traiter les demandes sont signalées par un astérisque (ou objet similaire).

Afin de permettre la réalisation de la prestation, les données personnelles collectées seront transmises aux partenaires ainsi qu'aux assurances afin de traiter leur demande.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant. Il peut exercer ce droit en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Touloisirs
8 rue Brillat-Savarin
CS 31379
75214 Paris Cedex 13

18. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes Conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation relève des tribunaux français.

Les parties déclarent leur intention de rechercher en priorité une solution amiable à tout litige résultant de l'application ou de l'interprétation des présentes Conditions générales de vente ou des Conditions particulières de vente.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

(Article 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État 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 ; Toute réservation devra être accompagnée d'un acompte de 30%. Solde à régler 30 jours du départ. Paiement possible par carte bancaire, chèques ou chèques-vacances ;

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 R211-4, 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.