

## CONDITIONS DE VENTE BONZAÏ -

### Informations légales BONZAÏ

Siège social : BONZAÏ - Route de Sibas 64470 Alos Sibas Abense.

Immatriculation Atout France : IM 064150002

Garantie financière : UNAT, 8 rue César Franck, 75015 Paris

Responsabilité Civile : contrat MAIT n° 4006493 T

N° SIRET : 810 251 488 00013

### INSCRIPTION :

L'inscription dans un séjour Bonzaï, est conditionnée par l'acceptation entière des conditions particulières suivantes :

remplir et joindre à la fiche d'inscription:

- Photocopie de la carte d'identité ou passeport valide 6 mois après la date de retour.
- Fiche sanitaire pour les mineurs
- Photocopie de la carte européenne d'assurance maladie pour les séjours en Europe pour les mineurs.

Les prix TTC comprennent selon les prestations décrites dans la fiche technique du séjour :

- Le transport
- Les taxes
- La pension complète
- L'encadrement complet
- L'assurance rapatriement et individuelle accident à MAIF
- L'hébergement
- Les déplacements sur place
- Les activités présentés dans la plaquette sous réserve de modification selon les attentes du public.
- Le suivi pédagogique et administratif

***La signature du bulletin d'inscription sous-entend leur acceptation.***

### Art. 1 : REVISION DES PRIX

Les tarifs des séjours sont révisables jusqu'à J-30 selon les modalités suivantes :

- taxes d'aéroport et surcharges carburant, dont le montant est fixé par les compagnies aériennes à l'émission des billets
- sur le taux de change de la devise locale du pays sachant que nos prix de l'été sont fixés au 1er janvier de chaque année.

### Art. 2 : CONDITIONS D'ANNULATION

*(hors assurance annulation)*

En cas d'annulation **de la part de l'adhérent** :

- plus de 30 jours avant le départ, il sera dû 30% du prix du séjour
- du 30ème à 21ème jour avant la date du départ, il sera dû 50% du montant du séjour
- du 20ème à 10ème jour avant la date du départ, il sera dû 70% du montant du séjour
- moins de 10 jours avant le départ, l'intégralité du séjour sera dû.

Tout séjour commencé est dû en totalité.

En cas d'annulation pour un séjour nécessitant au

préalable l'acquisition d'un titre de transport nominatif, il vous sera réclamé le montant du titre de transport, quelle que soit la date de l'annulation.

Aucun remboursement ne sera consenti en cas d'interruption du séjour du fait du participant (départ anticipé, renvoi, accident, maladie...).

### Art. 3 : CONDITIONS D'ANNULATION de la part de l'organisateur

Nous nous réservons le droit :

- d'annuler un séjour au plus tard 21 jours avant la date du voyage si celui-ci n'a pas atteint 75 % de l'effectif prévu. Une solution de remplacement sera proposée. Si elle ne convient pas, l'intégralité des sommes versées vous sera restituée sans autre indemnité.
- de modifier le programme d'un séjour en cas de force majeure et dans l'intérêt des participants et à la demande du public. Toute modification d'horaires de départ et de retour indépendante de notre volonté (interdiction de rouler, jour ou horaire modifié par la compagnie de transports...) ne remet pas en cause les engagements pris à la signature du bulletin d'inscription.

### Art 4 : RENVOI

En cas de problèmes importants (violences physiques ou verbales, vol, consommation d'alcool, de produits stupéfiants, discrimination(s)...), d'inadaptation ou de non-respect des règles de vie, le participant pourra être renvoyé (chez son représentant légal pour les mineurs). Tous les frais de rapatriement, y compris ceux de l'accompagnateur, seront à sa charge. Aucun remboursement de séjour ne sera effectué.

### Art. 5 : ASSURANCE ANNULATION OPTIONNELLE :

La garantie permet au participant d'obtenir le remboursement des sommes qu'il doit contractuellement à l'organisateur lorsqu'il annule son voyage, son séjour ou sa location pour une cause prévue par la convention. La garantie pourra être mise en œuvre dans tous les cas où l'annulation aura été justifiée par :

1. Le décès :
  - a. du participant lui-même, de son conjoint ou de son concubin, de ses ascendants ou descendants en ligne directe ;
  - b. de la personne figurant sur le même bulletin d'inscription que le participant ;
  - c. des frères, des sœurs, des beaux-frères ou des belles-sœurs, des gendres, des belles-filles du participant.
2. Une maladie médicalement constatée ou un accident corporel subi, y compris lors d'un attentat, entraînant l'impossibilité de quitter la chambre pendant une durée minimum de 8 jours
3. La destruction accidentelle des locaux professionnels ou privés occupés par le participant propriétaire ou locataire, survenue après la souscription du contrat et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux du sinistre le jour du départ.
4. Le licenciement économique :
  - a. du participant, de son conjoint ou de son

concubin

b. du père ou de la mère ou de la personne  
fiscalement à charge le participant mineur.

Toutefois, elle ne peut s'exercer :

- pour tout fait provoqué intentionnellement par le participant ;
- pour la grossesse, l'interruption volontaire de grossesse, la maladie ou l'accident préexistant à la souscription du contrat ;
- en cas de guerre civile ou étrangère ;
- en cas d'irradiation provenant de transmutation de noyaux d'atome et de la radioactivité ;
- pour les cataclysmes naturels, à l'exception de ceux entrant dans le champ d'application de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.

Toute annulation doit être effectuée par lettre recommandée (la date de la poste fera foi) adressée à l'attention de **BONZAÏ route de Sibas 64470 ALOS**. En cas d'interruption de séjour selon les conditions définies, le séjour sera remboursé (sur la base du tarif séjour sur place) au prorata du nombre de jours non effectués. Toute journée commencée est due. En tout état de cause, en cas d'annulation d'un séjour avant le départ, des frais incompressibles seront retenus : 40€, pour un séjour en France et 60€ pour un séjour à l'étranger.

Matériel et équipement :

Dans tous les cas, les séjours BONZAÏ, supposent que chaque participant possède son matériel individuel conforme au trousseau du séjour : sac-à-dos, sac de couchage, vêtements suffisants. BONZAÏ déconseille aux participants d'apporter des objets de valeur (bijoux, baladeurs, portables,...).

#### **Art. 6 : LE DROIT A L'IMAGE**

Les photos ou/et vidéos prises par BONZAÏ durant les séjours de vacances pourront être utilisées ultérieurement (brochures d'information, catalogues, publications, site Internet...) sans qu'aucune compensation ne puisse être réclamée à BONZAÏ. En aucun cas les photos et vidéos ne seront utilisées dans un autre cadre que celui de BONZAÏ.

***En cas de refus de ces conditions d'utilisation, il conviendra de le signaler par courrier à BONZAÏ avant le départ du séjour.*** BONZAÏ décline toute responsabilité sur les photos et vidéos prises, à titre personnel, par les participants durant le séjour et de l'utilisation qu'ils pourraient en faire. BONZAÏ sensibilisera les jeunes à l'utilisation responsable de leurs prises de vues. Le responsable légal de l'enfant autorise BONZAÏ à utiliser, dans ses futures publications, les photos prises pendant le séjour, et renonce de ce fait à toutes réclamations et tout droit à l'image. Le mineur pourra aussi prétendre à son refus ou acceptation d'être pris en photo et/ou en vidéo.

Le voyageur autorise la publication des images de son séjour, sur lesquelles il pourrait être représenté, dans les publications éditées par BONZAÏ, **REGARDS CROISÉS** ou ses partenaires, dans un but de promotion, de sensibilisation, de commercialisation concernant les activités de Tourisme Solidaire. Ceci comprend toute forme de diffusion et documents, qu'ils soient numériques, imprimés,

projetés, etc, ainsi que le cadre d'événements de promotion, sensibilisation ou commercialisation tels que Salons, Rencontres, Forums, etc.

En cas de refus de publication de son image par le voyageur, celui-ci doit en informer expressément BONZAÏ **avant le début du séjour** par courrier recommandé.

#### **Art. 7 : LES SEJOURS ITINERANTS**

En accord avec ses ambitions éducatives, BONZAÏ ne précise pas obligatoirement l'itinéraire définitif sur les fiches du catalogue. Les étapes principales de départ et d'arrivée sont, en revanche, précisées sur le catalogue et/ou Site internet, par courrier, suite aux temps de préparation auxquels sont associés les participants. En revanche, une fiche technique peut être envoyée avant de valider son inscription sur simple demande. Il sera mis en place des départs et sorties en autonomie en petit groupe. En cas de refus de la part du Représentant légal, cela devra être signalé sur la fiche d'inscription.

#### **Art. 8 : LE PRE-ACHEMINEMENT :**

BONZAÏ peut à la demande du représentant légal effectuer un pré-acheminement. Le coût de cette prise en charge reste du ressort et se rajoute au tarif du séjour. Un forfait est établi en fonction du point de départ. SI les horaires de pré-acheminement nécessite une nuit d'hôtel, le prix par nuit est de 100euros(repas du soir, nuit d'hôtel, petit-déjeuner)

#### **Art.9 : LES LITIGES**

Toute contestation ou réclamation devra être adressée à BONZAÏ par écrit dans un délai maximum d'un mois après la fin du séjour. Si le litige ne peut être réglé à l'amiable, seul le Tribunal de Bordeaux peut être compétent. Le fait de s'inscrire à l'un de nos séjours implique l'acceptation complète et sans réserve de nos conditions particulières d'inscription.

## Conditions Particulières de Vente SEJOURS SPECIFIQUES : Brésil

En partenariat avec l'association Regards Croisés, l'association BONZAÏ organise des séjours solidaires d'écotourisme culturel au Brésil.

BONZAÏ peut assurer la réservation et la vente de tous types de séjours, voyages ou autres prestations de loisirs et d'accueil, dans le cadre de son obtention d'un agrément de tourisme délivré par Atout France.

Nous nous réservons le droit de modifier nos Conditions Particulières de Vente. En cas de contradictions entre celles figurant dans nos brochures de voyage et celles figurant sur notre site internet ([www.bonzai-voyage-solidaire.com](http://www.bonzai-voyage-solidaire.com)), ce sont celles du site internet qui prévaudront.

### 1. INSCRIPTION

La signature du contrat de voyage (bulletin d'inscription) implique votre acceptation des conditions générales et particulières de vente ainsi que des informations figurant dans nos documents de voyage. Conformément à l'article L121-20-4 du code de la consommation, les personnes inscrites à l'un de nos séjours ou circuits ne bénéficient pas du délai de rétraction de sept jours.

Inscription à plus de 30 jours de la date du départ : le bulletin d'inscription doit être accompagné d'au moins de l'acompte de 30 % du montant du voyage.

Inscription à moins de 30 jours de la date du départ : le paiement du voyage est à réglé dans sa totalité.

L'inscription devient définitive à compter de la réception du bulletin d'inscription (complété, daté et signé) accompagné d'au moins de l'acompte de 30% du coût total du séjour (ou du règlement du montant total).

#### **Paiement du solde :**

le solde sera à régler au plus tard 30 jours avant la date du départ sans relance de notre part. BONZAÏ appliquera le barème des frais d'annulation en cas de non-paiement du solde du prix du voyage.

#### **Moyens de paiement :**

Les séjours peuvent être payés par chèque bancaire à l'ordre de BONZAÏ, par virement bancaire, par paiement électronique et par chèque vacances. Les règlements par chèque vacances (ANCV) doivent être envoyés en lettre suivie ou en lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : BONZAÏ - Route de Sibas 64470 Alos Sibas Abense.

Une facture sera envoyée après le solde total encaissé par Bonzaï.

### 2. TARIF

Il convient pour chaque séjour de se reporter aux mentions "Le prix comprend" et "Le prix ne comprend pas" sur notre site internet.

Nos prix TTC comprennent généralement :

- l'hébergement en demi-pension (2 repas en moyenne par jour), en chambre double ou quadruple, selon disponibilité ;
- les prestations locales (proposées dans la fiche technique des séjours) ;
- les transports sur place pendant le séjour ;
- l'assistance d'un accompagnateur sur l'intégralité du séjour ;
- l'accueil à l'aéroport et les transferts ;
- l'assurance multi-risque MAIF (Assistance-Rapatriement).

Ne sont pas compris :

- le billet d'avion aller-retour (saut si demande explicite) ;
- les transports jusqu'au point de départ du séjour ;
- un repas par jour en moyenne ;
- les boissons, y compris l'eau minérale ;
- l'assurance annulation/interruption ;
- le supplément chambre individuelle de 400€ (si souscrit)
- les boissons, y compris l'eau minérale ;
- les frais d'émission de passeports et visas ;
- les frais de vaccins.

Les horaires exacts des vols ne sont pas connus au moment de la diffusion de nos offres de séjour (brochure, document, site internet). En conséquence, BONZAÏ considère que le premier et le dernier jour du séjour dans le pays concerné peuvent être consacrés entièrement au transport alors même que ces jours peuvent inclure des prestations (hébergement, repas, visites...).

#### **Base de calcul :**

les prix indiqués sont calculés sur la base d'un groupe de 6 personnes. Après clôture des inscriptions, au vu du nombre de personnes inscrites, le tarif peut être ré-évalué selon le nombre de personnes partantes. Les tarifs vous seront confirmés lors de votre inscription. Dans certains cas, des suppléments peuvent être appliqués.

#### 2.1. SUPPLÉMENT PETIT GROUPE

Si le nombre de voyageurs est inférieur à six personnes, des augmentations peuvent être appliquées. Il convient donc de prendre connaissance de la mention « supplément petit groupe » indiquée sur notre site internet.

#### 2.2. SUPPLÉMENT PERSONNE SEULE

Lorsque cela est possible, et lors de l'inscription d'une personne seule, une chambre individuelle peut être demandée ou imposée par BONZAÏ en fonction de la composition du groupe (pas d'autres personnes seules inscrites sur le même séjour ou alors de sexe différent), et en fonction des disponibilités de nos partenaires locaux, contre facturation

d'un supplément. La valeur du supplément est indiquée sur notre site internet.

Une modification significative d'une des données ci-dessous sera aussi répercutée dans nos prix :

- le coût du transport lié notamment au coût du carburant ;
- les redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'embarquement ;
- le taux de change du *real* (la monnaie brésilienne) appliqué au séjour ;

Au moment du paiement du solde, le tarif est réajusté en fonction du nombre réel de participants et des augmentations éventuelles mentionnées ci-dessus et une nouvelle facture sera envoyée (si supplément). Tout refus sera considéré comme une annulation et les conditions d'annulation seront appliquées.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, BONZAI s'engage à en informer le client au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

Réductions : des réduction groupe et/ou enfants peuvent être envisagées. Consulter le site pour plus de renseignements.

### 3. AVIONS

Nos séjours au Brésil sont proposés « hors aérien ». BONZAI peut se charger d'acheter le billet d'avion pour se rendre à destination du Brésil à la place du client fourni par BONZAI et REGARDS CROISÉS. Ce service est uniquement sur demande explicite du client.

Le client doit passer exclusivement par le site [bonzai-voyage-solidaire.com](http://bonzai-voyage-solidaire.com) et cocher au moment de la réservation le service. Le service aura pour intitulé « autre ». Le client qui coche « autre » enclenche la prise en charge par BONZAI du service de réservation du billet d'avion. Pour effectuer ce service, le client devra fournir une photocopie du passeport. Un premier versement (en plus de l'acompte de 30%) sera demandé afin d'effectuer la réservation du billet. Le client devra nous fournir sous 48 heure une photocopie du passeport, l'aéroport de son choix pour le décollage et l'atterrissage retour en France selon les dates de départ et de retour du séjour Brésil. Sans réception de la photocopie du passeport, la réservation ne pourra pas se réaliser. Sans réception de la photocopie du passeport sous 48h, la réservation du billet d'avion sera annulée et les sommes avancées pour l'achat du billet d'avion seront reversées. Les 50€ de frais de réservation et de traitement seront dû et non-remboursable.

En contrepartie de ce service, BONZAI facture 50€ par billet et par personne le service de réservation du billet d'avion par l'intermédiaire d'un plateforme de réservation en ligne, par agence ou tout type d'intermédiaire habilité à vendre du billet d'avion. Le client recevra par mail et/ou voix postal le(s) billet(s) d'avion.

Lors de l'achat du billet d'avion, la facturation du billet d'avion sera réajusté à la baisse ou la hausse.

BONZAI est l'intermédiaire entre le voyageur et le voyageur, ne pouvant être en aucun cas responsabilisé d'un éventuel changement de la part du voyageur. À titre d'information, toutes les compagnies aériennes peuvent être amenées à modifier sans préavis les horaires et/ou les itinéraires, ainsi que les aéroports de départ, du fait d'incidents techniques, politiques ou climatiques extérieurs à BONZAI. Ces incidents peuvent entraîner des retards, des annulations ou des escales supplémentaires, changement d'appareil, de parcours.

Si le voyageur décide de renoncer au voyage en raison de ces modifications alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation prévus dans les conditions particulières de vente de BONZAI.

### 4. LES ACTIVITÉS PROPOSÉES

Nous nous réservons le droit de modifier, sans avis préalable, le programme du séjour dû aux conditions climatiques et aux cycles de la marée. Des éventuels changements peuvent aussi être apportés par nos partenaires locaux dans le cadre du respect au rythme de vie de la population locale.

Ces modifications et toute autre modification d'horaires de départ et de retour ne remettent pas en cause les engagements pris à la signature du bulletin d'inscription et ne sont pas soumis à des remboursements ni indemnités.

### 5. RESPONSABILITÉ

BONZAI ne pourra pas être tenu responsable des retards et autres changements concernant les vols aériens, de la perte ou le vol des billets d'avion, du défaut de présentation ou présentation des documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (passeport, visa, vaccination) au poste de police, douanes ou enregistrement.

La non-présentation au rendez-vous quelles qu'en soient les raisons (pré-acheminement retardé, météo, trafic routier chargé), il sera retenu 100 % du montant total du voyage.

Il appartient à chaque participant, avant son inscription, de vérifier sur le site du Consulat Général du Brésil à Paris (<http://cgparis.itamaraty.gov.br/fr/visas.xml>) les démarches et formalités à effectuer en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité. Les Français sont dispensés de visa pour tout séjour inférieur à 90 jours. Dans tous les cas, il est obligatoire d'être en possession du passeport avec une durée de validité supérieur à au moins 6 mois à compter de la date d'entrée au Brésil et deux pages vierges au minimum. Tout voyageur doit être muni d'un billet de retour ou de sortie du territoire brésilien.

BONZAI ne pourra pas être tenu responsable des conséquences de tout incident ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers (guerre, troubles politiques, grèves extérieures à BONZAI, émeutes étrangères à BONZAI, incidents techniques ou administratifs extérieurs, retards y compris de la Poste pour l'envoi des billets, passeports, pannes, perte ou vol des bagages, encombrement de l'espace aérien, intempéries, catastrophes naturelles).

BONZAI ne pourra pas être tenu pour responsable des annulations imposées par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ou injonction d'une autorité administrative.

BONZAI se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs ne peut être assurée et ce, sans que ces derniers ne puissent prétendre à une quelconque indemnité.

Chaque voyageur est conscient, au vu des séjours et circuits que nous proposons, qu'il peut courir certains risques notamment dus à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils des accompagnateurs. BONZAI ne pourra pas être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un voyageur.

BONZAI recommande de lire régulièrement avant votre départ les indications données par le Ministère des Affaires Étrangères relatives au pays visité (santé, sécurité, entrée...) sur le site : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/bresil/> (conseils aux voyageurs).

Si les circonstances sur place dans le pays de séjour l'exigent (sécurité du groupe, conditions météo, événements imprévus), BONZAI se réserve le droit, directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs, de modifier un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire, sans que les voyageurs ne puissent prétendre à aucune indemnité.

## **6. ASSURANCES**

BONZAI a souscrit un contrat d'assurance «assistance / rapatriement / dommages corporels» (MAIF). Cette assurance est comprise dans le prix du séjour.

Nous conseillons fortement de souscrire un contrat «Annulation / interruption» d'un montant de 6% du prix du séjour. Il suffit de l'indiquer sur votre bulletin d'inscription. Les conditions générales de ces assurances vous seront remises avec les documents de voyage. Vérifier lors de l'achat de votre billet d'avion par carte bancaire, les protections et assurance que couvrent votre carte bancaire. Rapprochez-vous de votre conseiller clientèle.

## **7. INFORMATIQUE**

En application de l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, BONZAI a effectué une déclaration C.N.I.L n° 1930406 v 0. Les informations qui vous sont demandées sont nécessaires pour votre inscription afin d'être traitée. Vous disposez d'un droit d'accès de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez nous un courrier à notre adresse. Sauf avis contraire de votre part, BONZAI se réserve la possibilité d'utiliser les informations pour vous faire parvenir diverses informations (courriers, mails).

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

### REPRODUCTION DES DISPOSITIONS DES ARTICLES R.211-5 à R.211-13 DU CODE DU TOURISME

**Article R211-5 :** Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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 R211-6 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la

responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme

13° 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.

14° 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 R211-7 :** 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-8 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 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, heures 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° Le nombre de repas fournis
- 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. 211-10
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-11, R. 211-12 et R. 211-13

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 exclu

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

19° L'engagement de fournir, par écrit, 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 14° de l'article R. 211-6.

**Article R211-9** : 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-10** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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 R211-11** : 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 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-12** : Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-13** : 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 14° de l'article R. 211-6.