

AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CLIENTS INDIVIDUELS

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont établies conformément au principe de transparence qui préside aux relations entre la société AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU (« AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU»), et le client consommateur (le « CLIENT »).

AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU propose un concept d'auberge innovante en altitude au cœur de la station de Piau-Engaly, qui offre 245 couchages répartis en 3 grandes catégories (Dortoir, Cabines, Chambres) avec une capacité maximale de 290 personnes et des services additionnels (bar, restauration, ski room, location de matériels...).

Ces produits sont proposés à des CLIENTS professionnels qui effectuent des réservations et/ou des commandes pour des groupes de consommateurs dans les conditions définies ci-dessous.

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

- 1.1 Toute commande ou toute réservation par le CLIENT implique l'adhésion aux CGV.
- 1.2 Les CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions y compris toutes conditions que le CLIENT pourrait vouloir appliquer en vertu de tout bon de commande, confirmation de commande, imprimés, correspondances ou autres documents du CLIENT ou de son représentant qui seront réputés nuls et/ou nonavenus, sauf accord dérogatoire écrit et préalable d'AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU.
- 1.3 Toute commande adressée à AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU implique l'acceptation sans réserve par le CLIENT des CGV et du tarif d'AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU, qui prévalent sur toutes conditions générales d'achat ou tous autres documents émanant du CLIENT, sauf accord dérogatoire écrit et préalable d'AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU.
- 1.4 Le CLIENT reconnaît ne s'être fondé sur aucune déclaration ou promesse faite, ni sur aucun engagement donné par ou au nom et pour le compte d'AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU, ne figurant pas dans les CGV. En cas de déclaration faite ou de garantie donnée antérieurement au CLIENT, ou d'engagement pris antérieurement envers lui, le CLIENT renonce à l'ensemble des droits et recours y afférents.
- 1.5 Tout défaut ou retard, partiel ou total, par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU dans l'exercice d'un droit ou d'une prérogative au titre des CGV ne saurait être considéré comme la renonciation à ce droit ou cette prérogative au profit du CLIENT. Aucune renonciation ne pourra produire d'effet à défaut d'être stipulée dans un écrit, et signée par un représentant habilité de chacune des parties.
- 1.6 Les CGV s'appliqueront à toute commande ou réservation (ci-après la/les « COMMANDE(S) ») réalisée :
 - sur le site internet www.aubergedepiau.com ou par les CLIENTS
 - par téléphone
 - par email
 - par le CLIENT en direct à l'AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU dit SKYLODGE
 - sur les plateformes de réservation en ligne : Booking.com, Airbnb, Hostelworld etc.

1.7 Les produits de tourisme proposés par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU (ci-après les « SEJOURS) sont les suivants :

- Hébergement
- Location de matériel de ski
- Restauration
- Autres produits et services (boutique etc.)

Les modalités des SEJOURS sont définies à l'article 3 infra.

1.8 Le CLIENT s'engage à être titulaire d'une pièce d'identité valide pour lui et chaque personne qui l'accompagne, qui peut lui être demandé par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU au début de son SEJOUR ou à son arrivée.

1.9 Toute COMMANDE concernant une personne mineure doit être effectuée par une personne titulaire de l'autorité parentale.

1.10 Toute personne mineure doit être accompagnée tout au long du SEJOUR par une personne majeure. En cas de présence de personnes mineures de 15 ans et moins, le CLIENT devra réserver une chambre. En cas de présence de personnes mineures de 16 ou 17 ans, la réservation d'un hébergement dans un dortoir du AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU est possible si une personne majeure est présente tout au long du SEJOUR.

ARTICLE 2. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le CLIENT est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les COMMANDES de SEJOURS.

ARTICLE 3. DETAIL DES SEJOURS

Pour connaître précisément le contenu des SEJOURS, le CLIENT se reportera aux indications de la cotation correspondante émise par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU

Les SEJOURS réservables sont ceux directement payés par le CLIENT. Les choix additionnels sont ceux directement payés par le CLIENT.

AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU ne peut garantir que toutes les chambres des personnes accompagnant le CLIENT se situent dans le même étage en raison de l'agencement des bâtiments et le type de chambre choisi. Il s'engage par ailleurs à trouver la meilleure solution possible.

En cas de non-restitution d'un bien sous caution, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU prélèvera le montant de la caution sur la facture finale du CLIENT.

ARTICLE 4. TARIFS

Les tarifs de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU sont présentés sous la forme de prix TTC à la nuitée. Ils sont propres à chaque COMMANDE, et ne sont applicables qu'au CLIENT auquel ils sont proposés, et pour la durée de validité figurant sur le document.

Toute demande complémentaire (changement de type de logement, augmentation de la taille du groupe, prolongation de séjour) devra donner lieu à une nouvelle cotation précisant les bases tarifaires et le coût additionnel de la demande complémentaire (qui sera traitée sur la base des articles 6 et 7 des CGV).

Les tarifs de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU sont exprimés Toutes Taxes Comprises (hors taxe de séjour facturée pour le compte des communes et payable en sus à la réservation). La TVA figurant sur les documents de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU est celle au taux applicable au jour d'émission dudit document. En cas de modification d'un taux de TVA, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU sera dans l'obligation de répercuter la modification, à la hausse ou la baisse (pour les montants non acquittés à la date d'entrée en vigueur de la modification).

Conformément à l'article L 211-12 du Code du tourisme, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU peut modifier le prix de la COMMANDE dans certaines hypothèses. Ainsi, le CLIENT accepte que le prix puisse être modifié en cas :

- de variation des taux de change appliqués au SEJOUR considéré. En cas d'une modification du prix liée à une variation du taux de change, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU s'engage à en informer le CLIENT par courrier papier ou électronique au plus tard trente (30) jours avant la date de son SEJOUR ;
- de variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies.

Tout refus de la part du CLIENT de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de la part du CLIENT pour laquelle il sera fait application des dispositions de l'article 7.2 infra.

Sauf stipulations contraires dans la COMMANDE, les prix ne comprennent pas :

- les assurances ;
- les taxes de séjour ;
- les boissons ;
- les pourboires et dépenses personnelles ;
- les excursions et visites facultatives.

-

ARTICLE 5. ANIMAUX

AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU précise que les animaux domestiques ne sont pas autorisés (sauf chiens-guides pour non-voyants).

ARTICLE 6. PROCEDURE DE COMMANDE

Toute COMMANDE est nominative et ne peut être cédée par le CLIENT à un tiers. Lors de la COMMANDE, le CLIENT transmet à AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU les informations suivantes :

- Les noms, prénoms et âges des personnes présentes ;
- Les spécificités éventuelles de la COMMANDE ;
- Les nom, prénoms, adresse postale, adresse e-mail, téléphone du CLIENT payeur
- L'heure d'arrivée (facultatif)

6.1. Paiement à la COMMANDE (paiement non remboursable)

La COMMANDE comporte : identification du CLIENT, nombre de personnes, leurs âges respectifs, les dates de SEJOUR, les tarifs fixés pour la prestation choisie. Pour confirmer sa COMMANDE, le CLIENT doit régler la totalité du montant demandé.

6.2. Paiement 14 jours avant l'arrivée (annulation possible, voir conditions ARTICLE 7)

La COMMANDE se fait en deux temps :

- a. La COMMANDE comporte : identification du CLIENT, nombre de participants, dates de séjour, tarifs fixés pour la prestation choisie.
- b. La COMMANDE sera réglée par prélèvement bancaire 14 jours avant l'arrivée du CLIENT via la carte bancaire utilisée au moment de la réservation.

ARTICLE 7. MODIFICATION ET ANNULATION

7.1. Modification du fait du CLIENT

Pour être valide, une demande de modification faite par le CLIENT doit être notifiée par écrit (mail) et explicitement acceptée par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU sur la base d'une nouvelle cotation (qui sera traitée sur la base des articles 4, 6 et 8 des CGV).

Toute demande de modification à la hausse, notamment du nombre de personnes, ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités.

Toute demande de modification portant sur les dates de SEJOUR (décalage de date et/ou réduction de la durée de SEJOUR), ou sur le contenu du SEJOUR constitue à la fois une demande d'annulation soumise aux conditions générales d'annulation ci-après exposées et une demande de nouvelle COMMANDE.

Si AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU n'est pas en mesure de satisfaire à la demande de modification du CLIENT et que celui-ci décide d'annuler son SEJOUR, la procédure d'annulation du fait du CLIENT visée à l'article 7.2 s'appliquera.

Paiement à la réservation (paiement non remboursable) : pas de modification possible

Paiement 14 jours avant la date d'arrivée : toute demande de modification doit être faite par écrit à contact@aubergedepiau.com au maximum 14 jours avant la date d'arrivée. Passé ce délai et en cas de non présentation, le montant total sera facturé.

7.2. Annulation du fait du CLIENT

Toute demande d'annulation doit être notifiée par écrit (mail). En cas d'annulation, les sommes suivantes seront dues par le CLIENT :

- Paiement à la réservation (paiement non remboursable) : pas d'annulation possible. En cas de non présentation, aucun remboursement ne pourra être proposé.
- Paiement 14 jours avant la date d'arrivée : toute demande d'annulation doit être faite par écrit à contact@aubergedepiau.com au maximum 14 jours avant la date d'arrivée. Passé ce délai et en cas de non présentation, le montant total sera facturé

Conditions d'annulation spéciales COVID :

- Jusqu'à J-7 avant votre l'arrivée du client : Annulation COVID offerte. Remboursement du séjour mais pour motif COVID uniquement (mesures gouvernementales mises en place empêchant le séjour d'avoir lieu = confinement local ou national, cas de COVID avéré, « quarantaine »). Soumis à justificatif obligatoirement.
- Option réservation FLEX : Annulation sans motif jusqu'à J-14
- Annulation entre le 7ème jour avant le séjour et le jour d'arrivée : Report de 18 mois pour toute annulation liée au COVID (mesures gouvernementales mises en place empêchant le séjour d'avoir lieu = confinement local ou national, cas de COVID avéré, « quarantaine »).

Les conditions d'annulations ne seront valables que pour les personnes présentant un justificatif. Le séjour devra être honoré pour les autres.

Ces conditions sont susceptibles d'évoluer en fonction de l'évolution de la crise sanitaire et des mesures gouvernementales mises en place.

7.3. Modification ou annulation du fait de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU.

Les demandes de modification effectuées par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU, et acceptées par le CLIENT dans le cadre de l'article 6 des CGV, ne donnent lieu à aucune pénalité.

AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU peut également être amenée à annuler un SEJOUR. Dans un tel cas, conformément à l'article R 211-10 du Code du tourisme, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU en informera le CLIENT qui sera remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu préalablement verser. Dans une telle hypothèse, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU et le CLIENT peuvent convenir qu'en lieu et place du remboursement des sommes, le CLIENT accepte un SEJOUR de substitution. Cependant, si cette annulation est imposée par un cas de force majeure ou un le fait d'un tiers ou d'un risque pour la sécurité du CLIENT, celui-ci ne pourra prétendre à aucune indemnité.

7.4. Modification du programme du SEJOUR

Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation du SEJOUR, qu'elle soit volontaire ou imposée par les circonstances (route effondrée, conditions climatiques, etc.), sont à la charge du CLIENT.

Le non-respect de l'heure de libération des chambres figurant au règlement intérieur de l'établissement équivaut à une prolongation de SEJOUR. Les prolongations de SEJOURS sont facturées par journée sur la base du tarif applicable au séjour, le jour de la décision de prolongation de SEJOUR. En cas d'interruption de SEJOUR, aucun remboursement ne sera accordé.

ARTICLE 8. RETARDS ou REJETS DE PAIEMENT

Tout retard ou rejet de paiement entraîne l'application d'une pénalité de retard égale à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facture. En sus, conformément à la Loi, une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, sera exigible.

ARTICLE 9. GESTION DES ARRIVEES

A réception de la confirmation de commande, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU transmettra au CLIENT une adresse URL spécifique (à transmettre aux participants du séjour) destinée à :

- Permettre aux participants du séjour de procéder individuellement sur internet aux choix additionnels non pris en charge par le CLIENT (crédit pour consommations bar/restaurant) et de compléter/corriger leur numéro de téléphone mobile.
- Les informations demandées via cette URL seront les suivantes :
 - Nom, prénom, date de naissance et nationalité, numéro de téléphone et email de chaque participant (possibilité d'en choisir qu'un si famille par exemple).
 - Le montant de crédit correspondant à chaque participant, ainsi que les numéros de Carte Bleue pour le prélèvement des consommations au bar, restaurant ou au travelshop. Il sera possible d'utiliser une même carte bleue pour l'ensemble des participants.
 - Pour les étrangers : lieu de naissance et domicile.

Pour gérer la remise des cartes nécessaires à l'accès aux couchages* et au règlement des prestations payables sur place, la remise des cartes complètement encodées se fera à l'accueil de l'établissement.

En cas de perte de la carte pendant le séjour, un montant de 2€/carte sera facturé au CLIENT.

ARTICLE 10. CHOIX ADDITIONNELS

Les choix additionnels (forfait de ski, location de matériel...) se feront exclusivement au moment de la COMMANDE du SEJOUR. Aucun choix additionnel ne peut être effectué pendant le SEJOUR sauf accord écrit et préalable de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU.

ARTICLE 11. REGLEMENT INTERIEUR

Un règlement intérieur est affiché à l'accueil de l'établissement. Le CLIENT est prié d'en prendre connaissance, d'en rappeler l'existence à l'ensemble des participants qui devront le respecter.

En cas de transgression grave au règlement intérieur, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU peut exiger du CLIENT le départ des participants et mettre un terme sans préavis au SEJOUR.

ARTICLE 12. VOLS – DEGRADATIONS

En cas de dégradation, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU procédera aux diligences nécessaires pour nettoyer ou pour réparer les dégradations et se réserve le droit d'exiger du CLIENT le remboursement des frais engagés et pour le cas échéant, engager toute poursuite aux fins de se faire indemniser des préjudices matériels et commerciaux subis du fait des dégradations.

A son arrivée, le CLIENT devra vérifier l'état des lieux et signaler sans délai toute anomalie. L'état des lieux de sortie sera effectué par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU dans la journée du départ du CLIENT et si possible en sa présence. Tout relevé de dégradation sera documenté par photographies, et transmis au CLIENT sous cinq (5) jours ouvrés, avec un estimatif des montants dus.

ARTICLE 13. RECLAMATIONS

Les équipes de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU sur site sont à la disposition du CLIENT, pour, au cours du SEJOUR, répondre aux questions/doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et permettre aux membres du groupe de profiter pleinement de leur SEJOUR. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande.

Toute réclamation, après le SEJOUR, pourra faire l'objet d'un e-mail ou courrier auprès du siège AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU dans un délai d'un (1) mois après la fin de celui-ci :

Adresse postale : 19 Avenue du Général de Gaulle – 69260 CHARBONNIERES-LES-BAINS

E-mail : contact@aubergedepiau.com

Pour toute réclamation, contacter le 07 48 14 89 71.

Nous attirons l'attention du CLIENT sur le fait que plus il tardera à faire part de sa réclamation, plus AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU risque d'éprouver des difficultés pour régler sa demande au mieux des intérêts du CLIENT.

Pour tout courrier/e-mail de réclamation, le CLIENT devra spécifier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieux et dates du séjour ainsi que le détail complet de la plainte. De même, le CLIENT devra joindre à son courrier/e-mail tous justificatifs permettant de limiter le délai de traitement de sa réclamation : attestation émise par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU ou documents personnels.

ARTICLE 14. ASSURANCES

A compter de la confirmation de la COMMANDE, les conditions d'application au CLIENT des assurances responsabilité civile, vol, cambriolage, incendie... de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU sont disponibles sur simple demande.

Au moment de la COMMANDE, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU offre la possibilité au CLIENT de souscrire des contrats d'assurances, adaptés spécifiquement pour chaque COMMANDE. Il appartient au CLIENT de vérifier, en préalable à sa COMMANDE, les risques pour lesquels il est déjà couvert.

ARTICLE 15. RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU ne saurait aucunement être tenu pour responsable des conséquences sur le séjour du CLIENT, des cas de force majeure, des grèves ou des défaillances de toutes personnes/sociétés tierces, fussent-elles impliquées dans l'organisation du séjour du CLIENT.

Des événements de force majeure pourront empêcher le CLIENT ou AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU ou les prestataires de service impliqués dans la réalisation du SEJOUR d'exécuter toute ou partie des obligations prévues dans la COMMANDE.

Ainsi, dans le cadre des CGV, seront considérés comme des événements de force majeure, les événements suivants :

- grève des moyens de transport, des hôteliers, du personnel de tous prestataires extérieurs à AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU ;
- insurrection ou émeute ;
- conditions géographiques, climatiques, sanitaires et ou politiques susceptibles de mettre en danger la vie du CLIENT.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, la partie qui le subit en informe dès que possible l'autre partie. Lors de la survenance d'un cas de force majeure, AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU peut, dans la limite des disponibilités, proposer un SEJOUR de substitution.

ARTICLE 16. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Toutes les COMMANDES (quelle que soit la nationalité du CLIENT), sont régies par le droit français. Tout litige sera tranché par les juridictions françaises du lieu du siège social de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU.

ARTICLE 17. CESSION DE LA COMMANDE

Après accord écrit et préalable de AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU, le CLIENT peut céder sa COMMANDE à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier du SEJOUR. Le CLIENT restera toutefois responsable solidairement de tous les coûts supplémentaires engendrés par cette cession.

ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation relative aux données à caractère personnel en vigueur, les données personnelles que le CLIENT communique à AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU sont traitées exclusivement par AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU, afin de gérer la COMMANDE du CLIENT et d'en assurer le suivi.

Ces données ne sont conservées que pour la durée nécessaire à la finalité du traitement.

AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU s'engage à ne pas divulguer les données à des tiers, et à ne pas les utiliser à d'autres fins que celle précisée ci-dessus. Il prend toutes les mesures de protection nécessaires à la sécurité et à la confidentialité de vos données.

Le CLIENT peut toujours s'opposer au traitement de ses données à des fins commerciales et peut exercer ses droits d'accès, de rectification et de suppression des données, de limitation de traitement et de portabilité des données ainsi que toute demande d'information complémentaire relative à la protection de ses données en écrivant à :

HUTTOPIA, A l'attention du Délégué à la Protection des Données Personnelles rue du Chapoly 69290 Saint-Genis-les Ollières¹

Pour exercer ses droits, le CLIENT devra justifier de son identité en adressant une copie recto-verso de sa carte d'identité. Une réponse lui sera adressée sous un mois.

Le CLIENT a toujours la possibilité de faire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL). Toutefois, il pourra au préalable contacter AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU qui s'engage à lui répondre dans le délai de 2 mois.

L'ensemble des conditions d'utilisation des données personnelles du CLIENT sont répertoriées et définies dans la politique de confidentialité du GROUPE HUTTOPIA, dont AUBERGE DE MONTAGNE DE PIAU fait partie (<https://europe.huttopia.com/politique-de-protection-des-donnees-personnelles/>)

¹ HUTTOPIA est la société du Groupe en charge de l'administration des bases de données CLIENT.

Extrait du Code du tourisme : Articles R 211-3 à R 211-12

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 Client 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 Client 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 Client 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 quels éléments.

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

Article R211-6

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le

contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

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

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

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

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

Article R211-7

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

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

Article R211-8

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

Article R211-9

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

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

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

Article R211-10

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

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

Article R211-11

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

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

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