



CHALLENGER EVENT - CONDITIONS GENERALES DE VENTE VENTE DE VOYAGE - SEJOUR

La société **CHALLENGER EVENT**, société à responsabilité limitée au capital de 40 000 euros, dont le siège social est situé TELEPORT 4 ANTARES BP 90114 FUTUROSCOPE CHASSENEUIL CEDEX – 86961 FUTUROSCOPE CHASSENEUIL immatriculée au RCS de POITIERS sous le n° 494 492 853

Licence d'agent de voyage n° IM 086100012

Garantie financière : APST

Assurance Responsabilité Professionnelle des agences de voyages (article R 212-14 du Code de Tourisme) : MMA, 46 Grand Rue 86140 Lençloître – Contrat n° 129.768.740

Article 1 – Généralités

1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes de prestations de voyage et/ou de séjour individuel ou collectif passées auprès de notre société, sauf accord dérogatoire exprès et préalable à la commande convenu par écrit entre les parties.

En conséquence, la passation d'une commande par un Client emporte l'adhésion sans réserve, de ce dernier, aux présentes conditions générales de vente, qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat, sauf accord dérogatoire exprès, écrit et préalable de notre société.

1.2. Tout autre document que les présentes conditions générales de vente et notamment catalogues, brochures, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

1.3. Les présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de prestations effectuées antérieurement.

Article 2 – Définition

Dans le cadre des présentes conditions générales de ventes, les termes ci-après seront définis comme suit :

Notre agence : agence de voyage exploitée par notre société, la société CHALLENGER EVENT, et dont l'adresse est : TELEPORT 4 ANTARES BP 90114 FUTUROSCOPE CHASSENEUIL CEDEX – 86961 FUTUROSCOPE CHASSENEUIL.

Client : toute personne physique ou morale passant commande de prestations auprès de notre société.

Partenaire : désigne les fournisseurs de prestations de notre agence, notamment de transport ou d'hébergement.

Prestation : toute prestation, notamment de transport et d'hébergement, proposé par l'intermédiaire de notre société au Client.

Contrat : le contrat formalisant la commande de prestations passée par le Client.

Article 3 – Passation de commande

3.1. Réservation

3.1.1. Nos clients peuvent pré-réserver des prestations :

- soit directement au lieu d'établissement de notre agence, située à l'adresse mentionnée à l'article 2 ci-dessus, ou en toute autre lieu convenu avec le Client, tel par exemple le lieu du siège social de sa société ;
- soit par téléphone au numéro suivant : 05 49 49 40 70
- soit par télécopie, au numéro de fax suivant : 05 49 49 40 71
- soit par courrier postal à l'adresse de notre agence ou par courrier électronique à l'adresse suivante : info@challengerevent.com.

3.1.2. Dans un délai de 15 jours à compter de cette pré-réservation du Client, nous lui adresserons, sous réserve des disponibilités des partenaires concernés, un projet de réservation par écrit (courrier postal, télécopie ou courrier électronique).

Ce projet de réservation écrite rappellera la ou les prestations objets de la réservation du Client et en indiquera les conditions de prix.

Au plus tard dans les 48 heures de ce projet de réservation écrite, nous fixerons avec le client une date de rendez-vous en notre agence, en tout autre lieu convenu avec le Client, ou encore à distance, par tous moyens appropriés, ce en vue de régulariser le contrat de commande.

A compter de la notification écrite du projet de réservation et jusqu'à la signature du contrat de commande, le client peut annuler ou modifier, sans frais, sa réservation. Il est néanmoins précisé, que le prix de la nouvelle commande passée par le client, à la suite de cette annulation ou modification, peut être supérieur au projet de réservation initiale.

3.2. Confirmation

La régularisation du contrat de commande emporte commande ferme et définitive des prestations par le Client.

Ce contrat précise notamment les prestations objets de la commande ainsi que les conditions et modalités de leur exécution.

3.3. Retrait des documents de voyage

Les documents de voyage émis au titre d'une prestation commandée sont remis au Client selon les modalités particulières fixées dans le contrat de commande.

Ces modalités de remise peuvent notamment prendre la forme d'une remise en mains propres des titres par l'un de nos collaborateurs sur le lieu de départ, ou d'un envoi des titres de transport par voie postale, ou encore d'un retrait des titres en notre agence.

Article 4 - Détail des Prestations

Notre société propose d'organiser des voyages adaptés aux besoins spécifiques de ses clients, en recourant à des partenaires fournisseurs de prestations, notamment de transports, et d'hébergements.

L'objet du présent article est de présenter le détail de ces prestations.

Il est bien entendu que ce détail n'est pas exhaustif et ne remplace pas les Conditions spécifiques des partenaires. Il ne peut en outre être source d'engagements ou de responsabilité pour notre société.

4.1. Transport

4.1.1. Prestations de transport ferroviaire

Les prestations de transport ferroviaires seront exclusivement fournies par le transporteur ferroviaire sous sa seule responsabilité.

Les conditions d'exécution du transport sont régies par Conditions spécifiques du transporteur ferroviaire.

Il est de la seule responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur ferroviaire.

Notamment, il est rappelé que les billets de train doivent être impérativement composés avant de monter dans le train et que, les Clients doivent être en mesure, lors du transport, de justifier de leurs éventuels titres de réduction.

4.1.2. Prestations de transport aérien

a) Conformément au décret n° 2006-315 du 17 mars 2006, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de faits susceptibles de réaliser le vol commandé.

Nous informerons le Client de l'identité de la compagnie aérienne qui assurera le ou les vol(s).

En cas de changement de transporteur, le Client en sera informé par nous ou le transporteur contractuel, par tous moyens appropriés, dès qu'il en aura connaissance.

En vertu de l'article 9 du règlement européen n° 2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée à notre agence.

b) Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par les Conditions spécifiques des compagnies aériennes partenaires.

Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes des compagnies aériennes partenaires.

Notamment, il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demi à l'avance pour les vols intérieurs.

Il est rappelé que s'agissant du vol retour, quel que soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès de la compagnie aérienne son vol retour, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est donc de la responsabilité du Client de confirmer son vol retour.

S'agissant des retours open, il est conseillé de réserver le vol retour le plus tôt possible.

Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles.

L'attention du Client est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de commande d'un voyage comprenant une correspondance ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement d'aéroport.

Il est rappelé que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

d) Il est précisé que la responsabilité des transporteurs aériens est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres Conditions spécifiques, dont un extrait est remis au Client avec le titre de transport.

4.2. Prestations d'hébergement et de séjour

4.2.1. Durée

Le jour du départ et le jour du retour du voyage sont inclus dans la durée du séjour. La première et/ou la dernière nuit peuvent se trouver écourtée(s) par une arrivée tardive ou un départ matinal.

4.2.2. Hébergement – Restauration

a) L'indication de niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans notre proposition correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. Il peut en effet arriver que, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, soit substitué à l'hôtel initialement réservé, un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes.

b) La pension complète comprend le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension comprend le petit déjeuner et soit le déjeuner soit le dîner selon le contrat. La pension complète et la demi-pension débutent avec le repas précédant la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement.

Sauf accord dérogatoire contraire prévu au contrat, les boissons ne sont pas comprises dans les repas et sont à la charge du Client.

4.3. Prestations de location de véhicule

La fourniture de prestations de location de véhicule seule est régie par les Conditions spécifiques des Partenaires qui seront communiquées au Client lors de la conclusion du contrat de commande.

Article 5 – Formalités

Le Client est informé préalablement à la signature du contrat des formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Il appartient au Client d'en prendre connaissance. L'accomplissement et les frais résultant de ces formalités de police, douane et santé exigées pour le voyage, telles que passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, visa, certificat médical, carnet de vaccinations ... incombent au Client.

Nous rappelons notamment que la réglementation de certains pays impose une validité des passeports supérieure à 6 mois suivant la date du retour.

Si notamment du fait du non respect de ces formalités administratives et sanitaires, toutes ou partie des personnes concernées par le voyage se trouvaient dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée, le prix payé ne pourrait en aucun cas – même partiellement - être remboursé.

Article 6 - Photos et illustrations

Les photos et illustrations figurant sur nos propositions et tout autre support publicitaire utilisés par notre agence sont présentées à titre indicatif et n'ont pas valeur contractuelle.

Article 7 – Prix

7.1 Prix

Sauf convention contraire, pour tous nos Clients, nos prix sont entendus toutes taxes comprises (hors taxes aéroports). Nos clients professionnels ne peuvent donc récupérer de TVA sur les factures qu'ils acquittent au titre des commandes passées auprès de notre société.

Sauf clause contraire du contrat, nos prix ne comprennent pas les frais d'assurances, les services à l'aéroport, les frais d'excédent de bagages, les pré- ou post-acheminements, ainsi que les frais de visa.

En outre, nos prix ne comprennent pas les frais de vaccination, toutes les dépenses à caractère personnel (téléphone, boissons, room service, pourboires,...) et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée dans le contrat.

7.2. Tarifs

Les conditions tarifaires des commandes passées auprès de notre société dépendent des conditions tarifaires pratiquées par nos partenaires.

Celles-ci peuvent varier en fonction du nombre de personnes participant au voyage.

7.3. Taxes

L'attention du Client est attirée sur le fait que certaines taxes supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains Etats (taxe touristique, taxe de séjour,...) et sont à régler sur place.

Sauf stipulations contraires du contrat de commande, ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge du Client.

Article 8 - Paiement

8.1. Modalités de paiement

A la signature du contrat, le Client devra régler à notre agence un acompte correspondant à 30 % du montant total de sa commande, sous réserve que celle-ci soit passée à plus de 30 jours de la date du départ. Le solde devra être réglé à 30 jours avant la date du départ. Selon les frais avancés par notre société durant le voyage, un rajustement du montant des sommes dues par le Client pourra intervenir après le départ et jusqu'à 60 jours après son retour.

Toute commande passée à moins de 30 jours de la date du départ devra être réglée dans son intégralité lors de la signature du contrat.

8.2. Retard de paiement - Défaut de paiement

Tout défaut de paiement du Client, qu'il soit total ou partiel, entraînera la suspension de l'exécution de la prestation, les frais en découlant étant à la charge du Client, sans préjudice de toute action pouvant être entreprise à son encontre.

En cas de retard de paiement, le client pourra se voir imputé, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire, une pénalité de retard au taux de une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance, et ce sans préjudice du droit de notre société de suspendre l'exécution de toute commande en cours.

Le retard de paiement entraînera également, au gré de notre société, la déchéance du terme et l'exigibilité immédiate de toute somme due, à quel que titre que ce soit.

Article 9 – Assurances

Il est recommandé au Client de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

A cette fin, seront proposées au Client différentes formules de police d'assurance, à souscrire auprès de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME de MAPFRE L'européenne.

Les risques couverts par ces polices, ainsi que leur coût et le montant des garanties sont indiqués au Client lors de la commande. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client.

Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

Article 10 - Garantie - Responsabilité

Nous garantissons que tous les partenaires de notre agence répondent aux normes de sécurité et d'hygiène auxquelles ils sont assujettis en vertu des réglementations nationales et/ou internationales en vigueur.

Hormis cette garantie, nous rappelons à nos clients qu'en notre qualité d'intermédiaire, sauf dispositions légales contraires, nous ne garantissons pas la bonne exécution par les partenaires de la prestation commandée.

Les prestations sont exécutées sous la seule responsabilité des partenaires concernés.

Spécialement, nous ne garantissons pas au Client les horaires des prestations de transports, qui sont sous la responsabilité du transporteur concerné.

Notre société ne pourra en conséquence jamais être tenue responsable de retard ou d'annulation de voyage imputable à un retard ou une défaillance du partenaire concerné, des exigences sécuritaires, ou à une cause étrangère ou encore à la force majeure.

Enfin, il est précisé que notre société ou les partenaires concernés peuvent, s'il est nécessaire, modifier les dates et ordre des visites, excursions ou autres manifestations prévues au contrat, sans qu'il en résulte un droit à indemnisation pour le Client.

Il peut également advenir que certaines activités prévues au contrat soient supprimées notamment pour des raisons de force majeure. Cette annulation ne pourra donner lieu à dédommagement du client.

Article 11 – Perte - Vol

Notre société ne peut être tenue responsable des pertes ou vols subis par le Client.

En cas de perte ou de vol d'un billet, le Client devra effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et acquérir un autre billet auprès du partenaire émetteur, seules les Conditions spécifiques du partenaire concerné pouvant prévoir un remboursement.

Article 12 - Modification – Annulation

A compter de la signature du contrat de commande, toute demande d'annulation doit nous être adressée impérativement par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de notre agence TELEPORT 4 ANTARES BP 90114 FUTUROSCOPE CHASSENEUIL CEDEX – 86961 FUTUROSCOPE CHASSENEUIL.

Ces demandes de modification ou d'annulation seront traitées conformément aux conditions pratiquées par les partenaires concernés.

De manière générale, les demandes de modification (changement de date de départ ou de retour, horaires, destination, logement) ou d'annulation pourront donner lieu au remboursement des sommes versées par le Client, à l'exception des frais de dossier et d'assurance qui, sauf clause contraire du contrat, ne sont pas remboursables, et sous déduction des frais d'annulation pouvant être applicables.

Les frais d'annulation pouvant être imputés au Client varient selon les partenaires concernés.

Il est précisé que, généralement, plus les demandes d'annulation sont tardives par rapport à la date du départ, plus les frais d'annulation sont élevés et que plusieurs de nos partenaires pratiquent des frais d'annulation correspondant à 100 % du coût de la prestation concernée, lorsque l'annulation intervient à 7 jours du départ.

Par ailleurs, en cas de réémission de billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant du Client, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

Article 13 - Protection des données personnelles

Les informations recueillies auprès de nos Clients seront utilisées pour les seules nécessités d'enregistrement de leur commande et d'exécution de celle-ci par notre société, nos partenaires et les compagnies d'assurances concernés, ainsi que pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, nos Clients disposent, à tout moment, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui les concernent. Ils peuvent l'exercer en adressant un courrier postal à notre siège social indiqué en tête des présentes conditions générales de vente.

Article 14 - Réclamations

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit nous être adressée dans les 30 jours suivants la fin du séjour :

- soit par lettre recommandée avec accusé de réception à notre siège social indiqué en tête des présentes conditions générales de vente.
- soit par télécopie au numéro suivant : (33) 5 49 49 40 71
- soit par e-mail à l'adresse suivante : info@challengerevent.com.

Les réclamations ne seront admises, que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à notre société ou aux partenaires au cours du voyage, de façon à limiter le préjudice subi par le Client.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance du Client pendant la durée du séjour, sauf faute prouvée des partenaires ou de notre société. Les bagages enregistrés auprès d'une compagnie aérienne sont uniquement assurés pendant la durée du transport.

Article 15 - Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement ni prévoir, ni éviter ou surmonter; et dont la survenance rend impossible l'exécution des obligations.

Tout cas de force majeure entraîne la suspension des obligations dont l'exécution est empêchée en raison de la force majeure et exonère de toute responsabilité le ou les débiteur(s) des obligations.

Si l'événement constitutif de force majeure venait à durer plus de 30 jours, le contrat de vente conclu entre notre société et le client pourra être résilié par la partie la plus diligente, sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts et notre société restituera au client les acomptes versés au titre de ce contrat.

Article 16 – Clause résolutoire

En cas d'inexécution totale ou partielle par le Client de l'une de ses obligations et spécialement le non respect d'une échéance de paiement, notre société pourra suspendre les commandes en cours et décider de résilier le contrat.

Cette résiliation aura lieu de plein droit 8 jours après l'envoi, par lettre recommandée avec AR d'une mise en demeure, restée, en tout ou partie, sans effet.

Les acomptes versés par le client resteront acquis à notre société, à titre de clause pénale, sans préjudice de l'application des pénalités prévues à l'article 8.2 ci-dessus et d'une éventuelle demande en justice de dommages et intérêts, si un préjudice supérieur est démontré.

Article 17 - Reproduction 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 exclus ;

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 préjudice 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article R211-13 – 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

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

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

Article 18 – Dispositions finales

18.1. Le fait que notre société ne se prévale pas, à un moment donné, des stipulations des présentes conditions générales de vente ne pourra être interprété comme une renonciation de notre part à se prévaloir ultérieurement de celles-ci.

18.2. Dans le cas où l'une des stipulations des présentes Conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette stipulation serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres stipulations, sauf si la stipulation déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

18.3. Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

18.4. Tout litige relatif à des opérations d'achats, de vente ou de prestations de services visées par les présentes conditions générales de vente sera soumis au tribunal du siège de notre société exclusivement compétent, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.