

Conditions Particulières

MISES A JOUR AU 22 MAI 2018

**Réunitours, SARL Régie Réunion 27 avenue de Bourbon
97434 Saint-Gilles-Les-Bains Réunion, France**

SARL au capital de 10.000 Euros

Licence Habilitation Tourisme – Immatriculation IM 974150001.

SIRET : RCS de Saint-Denis La Réunion 534 191 184.

Garantie Financière : APST – 15, avenue Carnot 75017 Paris.

Assurance Responsabilité Civile : HISCOX – 19 rue Louis Le Grand – 75002 Paris.

L'acheteur reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que la SARL Régie Réunion - Réunitours soit le vendeur effectuant la présente vente selon l'ensemble des dispositions légales précisées par la Loi N° 92-645 du 13 juillet 1992 et son Décret d'application N° 94-490 du 15 juin 1994. Par conséquent, toute vente effectuée est soumise aux conditions générales et particulières de vente de Réunitours, SARL Régie Réunion - Réunitours, ci-après.

CONDITIONS PARTICULIERES

1/ ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTE

1.1 Ces Conditions Particulières de vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par la SARL Régie Réunion - Réunitours. Selon le type de forfait touristique vendu, des conditions particulières s'appliquent.

1.2 Tout client de la SARL Régie Réunion - Réunitours reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.

1.3 Tout client de la SARL Régie Réunion - Réunitours reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente ainsi que tous les termes de la proposition du forfait touristique avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande d'une activité ou d'un forfait touristique entraîne l'entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente de la SARL Régie Réunion - Réunitours et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Une dérogation aux présentes conditions n'est valable que si elle a été fixée par écrit et signée par les deux parties. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des Conditions Particulières de Réunitours n'emporte pas la nullité des autres dispositions.

1.4 Une demande de réservation ne sera effective qu'après réception par la SARL Régie Réunion - Réunitours

- d'une confirmation écrite,
- du paiement de l'acompte de 30% du dossier par carte bancaire ou virement.

1.5 Une réservation n'est définitive qu'après confirmation au client par la SARL Régie Réunion - Réunitours de la disponibilité de l'activité ou du séjour.

1.6 L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes notamment lors de l'utilisation du formulaire de contact et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement de la prestation. Si Réunitours a des motifs raisonnables de soupçonner que ces informations sont fausses, les demandes des personnes inscrites seront suspendues.

2/ PRIX - PAIEMENT

2.1 A la facturation, le prix est ferme, définitif et en Euros. Il doit être vérifié au moment de l'inscription. La TVA est toujours comprise. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, nos factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

2.2 Toute demande de réservation effective donne lieu à la facturation d'une somme forfaitaire de 17 euros par personne (Frais de dossier). Des frais de dernière minute seront dûs pour toute inscription effective effectuée moins de 7 jours avant le départ, à compter de cette inscription. Ces frais s'élèvent à 25 euros par dossier et sont dûs en plus des frais de dossier précédemment énoncés. Les frais de dossier, ainsi que les frais de dernière minute, ne sont pas remboursables en cas d'annulation par le client et ce quel qu'en soit le motif. Ces frais de dossier et de dernière minute sont pris en compte lors du calcul des frais d'annulation.

2.3 Le prix forfaitaire des activités et des séjours varie notamment selon la période d'exécution de l'activité ou du séjour ou selon le nombre de participants. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte dès lors que la demande de réservation est effective.

2.4 Pour toute inscription à moins de 30 jours du départ, la totalité du montant du séjour sera exigée. A plus de 30 jours du départ, elle implique le paiement immédiat d'un acompte égal au minimum à 30% du montant total. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

2.5 Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas été réalisé à l'issue du délai défini, la SARL Régie Réunion - Réunitours considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du client. La SARL Régie Réunion - Réunitours est de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations applicables à l'article 3.1. Seules les prestations mentionnées explicitement dans le descriptif du séjour font partie du forfait. Ne sont pas compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du séjour) :

- tout service antérieur à l'accueil lors du début du séjour ou postérieur à la fin du séjour
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.)
- les excédents de bagages
- les boissons au cours des repas, sauf celles expressément incluses dans le descriptif du séjour ou du circuit

– les taxes gouvernementales, taxes de séjour au barème en vigueur ainsi que les éventuelles taxes d'aéroport

Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées.

2.6 Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, telles que les suppléments chambres individuelles, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le client en sera informé avant confirmation de sa commande.

2.7 Conformément à l'article 19 de la loi de du 13 juillet 1992, la SARL Régie Réunion - Réunitours se réserve le droit de modifier ses prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations significatives entre le jour de l'inscription et celui du départ :

a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant

b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations incluses dans les séjours ou circuits

La révision interviendrait en répercutant uniquement le surcoût que la SARL Régie Réunion - Réunitours aurait à supporter. Une révision de prix ne peut intervenir moins de 30 jours avant le départ. En application de l'article 9 de la loi de du 13 juillet 1992, les variations du coût de transport seront répercutées au prorata de leur part dans le calcul du montant du prix du séjour réservé. En cas d'augmentation supérieure à 10% du prix total du séjour TTC, le client pourra annuler sans frais sa commande, à condition de notifier son annulation par lettre recommandée avec accusé de réception à la SARL Régie Réunion - Réunitours dans les meilleurs délais. A défaut, des frais d'annulation, tels que prévus à l'article 3.1, seront facturés au client.

2.8 La SARL Régie Réunion - Réunitours accepte les paiements par : Carte bancaire , (Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard) et virements.

Les règlements en espèces ne sont acceptés que pour les paiements effectués dans les bureaux au siège social de la SARL Régie Réunion - Réunitours.

Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos tarifs et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies

En cas de modification du prix, Réunitours s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

3/ FACTURATION

Dès le paiement de l'acompte ou du prix total de vos prestations, Réunitours vous adresse, dès que possible et au plus tard dans un délai de 8 jours, une facture qui mentionnera les coordonnées de votre conseiller touristique, qui reste à votre disposition pendant toute la durée de votre séjour. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation. Sauf à considérer que la réservation intervienne moins de 30 jours avant la date du départ du client, le règlement intervient dès la réception de la facture.

4/ ANNULATION

4.1 Annulation du fait du client

4.1.1 Si le client annule une prestation, des frais d'annulation s'appliquent lorsque la réservation est définitive tel que prévu par l'article 1.5. Toute demande d'annulation doit être adressée à la SARL Régie Réunion - Réunitours dès la survenance du fait générateur de cette annulation par courrier, mail ou fax. La date de réception de la lettre sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif de l'offre ou du forfait touristique choisi):

Date d'annulation, en jours calendaires.

- Plus de 30 jours avant la date de départ : 75 Euros par personne
- de 30 à 16 jours avant la date de départ : 50 % du prix total du dossier
- de 15 à 8 jours avant la date de départ : 75 % du prix total du dossier
- 7 jours avant le départ : 100 % du prix total du dossier

4.1.2 La SARL Régie Réunion - Réunitours informe le client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation. Toute prestation ou forfait touristique interrompu ou non consommé du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra tenir compte des conditions d'annulation stipulées dans les conditions générales et particulières de son contrat d'assurance.

4.1.3 Aucun remboursement ne pourra être consenti suite à des prestations non consommées du fait de la non présentation du client lors du départ initialement prévu (nuits d'hôtels, repas...). Si une arrivée tardive devait engendrer pour la SARL Régie Réunion - Réunitours des frais supplémentaires, tels que par exemple l'organisation d'un nouveau transfert, ces frais resteront à la charge du client. La SARL Régie Réunion - Réunitours s'efforcera de garantir les autres prestations.

4.1.4 Le non-respect par le client de l'échéancier de paiement sera considéré par la SARL Régie Réunion - Réunitours comme une annulation du fait du client sans respect des conditions de forme précisées à l'article 3.1. Dans ce cas, la SARL Régie Réunion - Réunitours adressera une Lettre recommandée avec accusé de réception au Client pour l'inviter à adresser un paiement comptant à l'Agence. En cas de non-réponse sous 8 jours calendaires à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception, l'annulation du fait du client sera prononcée.

4.1.5 Dans le cas où une annulation de l'une des personnes inscrite sur le bon de commande, a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ.

4.1.6 En cas d'annulation d'un départ, si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis, Réunitours rembourse intégralement les sommes versées sans autre indemnité.

4.2 Annulation du fait de l'agence

4.2.1 Conformément à l'article 102 du décret du 15 juin 1994, si la SARL Régie Réunion - Réunitours se trouvait contrainte d'annuler le séjour (hors cas de force majeure), le client serait prévenu par tout moyen. Le client pourrait prétendre à une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était de son fait, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis.

4.2.2 Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, la SARL Régie Réunion - Réunitours avertit, dès que possible, le client par tout moyen. Le client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Le client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au client.

5/ MODIFICATION

5.1 Modification du fait du client

5.1.1 Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux: les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Réunitours.

5.1.2 Toute modification de dossier avant le départ entraînera la perception des frais suivants :

Modification, sauf date de départ

Plus de 30 jours avant le départ : 19 Euros par personne

Entre 30 et 21 jours du départ : 36 Euros par personne

Entre 20 et 8 jours du départ : 71 Euros par personne

A 7 jours du départ : 149 Euros par personne

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant exécution de la modification.

5.1.3 Une modification de la date de départ a pour conséquence une annulation de la réservation. Par conséquent, cette modification entraînera la perception de frais d'annulation tels que prévus à l'article 4.1.1.

5.2 Modification du fait de l'agence

5.2.1 En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et séjours, en particulier à La Réunion - Réunitours, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions. Si des éléments essentiels doivent être modifiés avant le départ, le client en sera averti par une lettre recommandée

avec accusé de réception qui offrira au client :

- Soit la possibilité d'annuler son forfait touristique sans frais
- Soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre proposée par la SARL Régie Réunion - Réunitours. Le client devra fournir sa réponse dans les 96 heures à compter de la réception du courriel l'informant de la modification dans le cas où la date de départ est à plus de 30 jours, dans les 72 heures si la date de départ est comprise entre 30 et 15 jours, et 48 heures si le départ est à moins de 15 jours.

5.2.2 Conformément à l'article 103 du décret de 1994, si, au cours du séjour, l'un des prestataires de la SARL Régie Réunion - Réunitours ne pouvait fournir, sauf cas de force majeure prévues à l'article 10, une part prépondérante des services prévus au contrat représentant une part non négligeable, la SARL Régie Réunion - Réunitours doit :

- Soit proposer des prestations en remplacement sans supplément de prix
- Soit, si la SARL Régie Réunion - Réunitours ne peut proposer de prestations en remplacement ou si ces prestations sont refusées par le client pour un motif valable, fournir au client, 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.

5.2.3 En cas d'absence d'accord dans les délais contractuels fixés à l'article 4.2.2, la SARL Régie Réunion - Réunitours se verra contrainte d'annuler son offre ou son forfait touristique. Cette annulation sera effectuée dans les conditions fixées en 4.1.1.

6/ CESSION

6.1 Conformément à l'article 18 de la loi du 13 juillet 1992, le client pourra céder son contrat à un tiers, à condition d'en informer la SARL Régie Réunion - Réunitours par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au séjour et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour (en particulier pour l'âge des enfants).

Préalablement le cédant ou le cessionnaire seront tenus d'acquitter des frais d'un montant minimum de:

Plus de 30 jours avant le départ : 19 Euros par personne

Entre 30 et 21 jours du départ : 36 Euros par personne

Entre 20 et 8 jours du départ : 71 Euros par personne

A 7 jours du départ : 149 Euros par personne

6.2 Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Dans tous les cas, si les frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés, il serait dû à la SARL Régie Réunion - Réunitours le montant exact, qui sera facturé au client sur présentation de justificatifs.

7/ TRANSPORT

7.1 Les transports sont soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de la SARL Régie Réunion - Réunitours. La SARL Régie Réunion - Réunitours conseille à ses clients de prévoir des temps de connexions suffisants pour leurs correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de leurs début et fin de séjour.

7.2 Pour l'exécution des voyages, la SARL Régie Réunion - Réunitours fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités.

Lors des séjours, il peut arriver que les temps de transport soient plus longs que prévu. La SARL Régie Réunion - Réunitours peut décider de modifier les horaires de départ ou de retour du groupe afin d'assurer la totalité des activités prévues.

7.3 Perte ou vol de coupons ou billets

Si le client est victime d'une perte ou d'un vol de ses coupons ou billets de séjour qui n'est pas du fait de la SARL Régie Réunion - Réunitours, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et, assurer à ses frais les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un coupon ou d'un billet.

8/ HEBERGEMENT

8.1 Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas la SARL Régie Réunion - Réunitours ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées.

8.2 Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes européennes. La SARL Régie Réunion - Réunitours s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

8.3 Il peut arriver qu'un fournisseur de la SARL Régie Réunion - Réunitours ne puisse, pour des raisons de disponibilité, recevoir nos clients. Le client sera avisé au préalable et les fournisseurs de la SARL Régie Réunion - Réunitours lui fourniront un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. De même, les circuits pourront être modifiés de sens mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

8.4 Les chambres individuelles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec un lit double, soit, très rarement, avec deux lits. Les chambres familiales sont souvent des chambres doubles en-suite.

8.5 Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La demi-pension débute avec le petit-déjeuner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner du dernier jour : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

8.6 Il peut arriver que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par un prestataire. La responsabilité de la SARL Régie Réunion - Réunitours ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du client.

8.7 La SARL Régie Réunion - Réunitours illustre ses propositions de photos donnant un aperçu réaliste des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des services. Elles n'engagent la SARL Régie Réunion - Réunitours que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

9/ FORMALITES

La SARL Régie Réunion - Réunitours ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, la SARL Régie Réunion - Réunitours ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un forfait.

La SARL Régie Réunion - Réunitours ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des sanctions et/ou amendes éventuellement infligées aux participants, résultant de l'inobservation de règlement administratif et/ou douanier en France, ainsi que des conséquences pouvant en résulter, ni être tenue pour responsable, ni rembourser les billets lorsque le client ne peut effectuer une activité ou un séjour faute de pouvoir présenter les documents d'identification nécessaires à la réalisation d'une activité ou d'un forfait ou présente des documents périmés.

10/ FORCE MAJEURE

Il est de force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques, de conditions climatiques, géographiques, sanitaires et politiques du pays d'accueil.

11/ RECLAMATION

11.1 Toute réclamation doit être adressée en français à la SARL Régie Réunion - Réunitours par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage faisant l'objet de la réclamation. Tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour devra être signalé dans les plus brefs délais et faire l'objet d'un rapport détaillé d'incidents.

11.2 Dans le cadre du traitement favorable de la réclamation, le rapport détaillé d'incident devra être joint à la lettre recommandée.

12/ RESPONSABILITE CIVILE

La SARL Régie Réunion - Réunitours a souscrit auprès de l'APST · 15, avenue Carnot 75017 Paris, un contrat couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle couvrant notamment les dommages corporels, matériels et immatériels. La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, etc. ...) variant suivant la législation des pays concernés, il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire

13/ INFORMATIQUES ET LIBERTES

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de la SARL Régie Réunion - Réunitours en son siège. La SARL Régie Réunion - Réunitours vous informe que la conversation avec les agents de vente peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la Commission Nationale Informatique et Libertés, et ce dans le seul but d'assurer un service de qualité. La durée de conservation des enregistrements ne pouvant excéder un mois.

Les présentes conditions particulières sont soumises au droit français.

Conditions Générales de Vente

Extrait du décret n°94-490 du 15 juin 1994, loi n° 92-645 du 13 juillet 1992.

Nos conditions de vente se réfèrent au décret n° 94-490 du 15/06/1994 pris en application de la Loi n°92-645 du 13/07/1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de séjours. Nous tenons à disposition de l'acheteur sur simple demande un exemplaire des articles concernés, qui figurent également ci-dessous.

Le programme, la brochure, le devis ou la proposition qui émane de Régie Réunion constituent l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans le programme, la brochure, le devis ou la proposition de Régie Réunion, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription, voucher, bon d'échange, etc.

En cas d'absence de supports de publicité, brochure, devis, programme ou proposition émanant de Régie Réunion, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Art. 95 – Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96 – 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 utilisées
- 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
- 3 – les repas fournis
- 4 – la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- 5 – les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix

6 – la taille minimale ou maximale du groupe permettant 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

7 – 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

8 – les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret

9 – les conditions d'annulation de nature contractuelle

10 – les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après

11 – 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 agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme

12 – l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97 – 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98 – 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 :

le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur la destination ou les destinations du voyage et en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour

le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil le nombre de repas fournis l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit, les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour

le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après 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 le calendrier et les modalités de paiement du prix en tout état de cause, 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 les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur 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 accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés 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 96 ci-dessus les conditions d'annulation de nature contractuelle les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous 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 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 la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur 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.

Art. 99 – 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 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.

Art. 100 – Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 101 – Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, 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 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.

Art. 102 – Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

Art. 103 – 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, ses 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.