



## **Préambule**

Le Groupe Maison de la Chine et de l'Orient (GMDCO), société anonyme au capital de 247 332 €, inscrite au RCS de Paris sous le numéro B 382 938 009, sise 76 rue Bonaparte 75006 Paris, titulaire de la licence n° LI 075 95 05 05 et de l'agrément IATA n° 202 291 82

exploite la marque **La Maison de l'Afrique** et le site Internet **[www.maisondelafrique.fr](http://www.maisondelafrique.fr)**

La société GMDCO est adhérente à l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APS).

Nous vous proposons de lire attentivement nos conditions de vente.

Ces conditions de vente comprennent :

- Les conditions particulières de la société GMDCO.
- Les conditions générales de vente comprenant notamment les articles R.211-3-1 à R.211-11 du code du tourisme.

## **Conditions particulières de vente**

Tout client de la société GMDCO reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est-à-dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout client de la société GMDCO reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne son entière adhésion aux conditions de vente et l'acceptation de celles-ci sans réserve.

Les conditions de vente s'appliquent à toutes les prestations proposées sur le catalogue électronique. Ces conditions varient selon le type de votre commande : un vol seul, une chambre d'hôtel ou un voyage à forfait.

## **Article 1 : Prix**

Tous les prix sont affichés en euros et TTC (toutes taxes comprises).

### **Avant la signature du contrat ou bulletin d'inscription**

Les prix qui figurent sur nos catalogues et imprimés promotionnels sont établis aux conditions économiques en vigueur au moment de l'impression de ces documents.



Ils peuvent être modifiés postérieurement à cette impression notamment en cas de changement des tarifs aériens et des coûts de transport résultant des variations des coûts des carburants, des taxes internationales ou internes au(x) pays visité(s), des parités monétaires et/ou des conditions économiques des pays visités. Il convient donc de vous rapprocher impérativement de nos agents pour vérifier les prix en vigueur au moment du choix de votre voyage et de votre engagement ou de nous laisser vos coordonnées afin que nous puissions vous informer des modifications intervenues.

### **Après la signature du contrat ou bulletin d'inscription**

Les modifications des prix sont soumises strictement aux dispositions des articles L.211-12 et R.211-6 à 13 du Code du Tourisme dont le texte figure aux conditions générales de vente. La modification ne pourra donc intervenir, à la hausse comme à la baisse, que selon les modalités précitées et sur la base des cours de références susmentionnés mais uniquement pour tenir compte des variations du coût des transports, lié notamment au coût du carburant, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports, des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. Nous vous communiquerons au plus vite et au plus tard 30 jours avant la date du départ les modifications considérées.

Le prix prévu à un contrat n'est révisable, tant à la hausse qu'à la baisse, qu'avant le 30<sup>ème</sup> jour qui précède le départ.

### **Article 2 : Photos**

Les photos figurant dans le descriptif du voyage sont simplement illustratives sur la destination ou la prestation. Elles ne sont pas contractuelles et n'engagent pas la société GMDCO.

Les photographies présentes sur le site **maisondelafrique.fr** ne peuvent être reproduites, redistribuées ou vendues. Toute image utilisée sans le consentement de l'auteur pourra faire l'objet de poursuites.

### **Article 3 : Réservation**

Votre commande est considérée comme ferme et irrévocable.

Nous ne pouvons traiter votre commande que lorsque vous nous avez communiqué vos coordonnées bancaires, et accepté électroniquement votre contrat. La démarche de cliquer sur le bouton OK qui suit la mention « J'ai lu et j'accepte les conditions générales et particulières de vente » vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs de l'ensemble des conditions exposées.

Nous honorons les commandes dans la limite des places disponibles.

Nous disposons de deux catégories de voyages :



a/ les voyages en disponibilité "OK", pour lesquels la commande est confirmée dès qu'elle est acceptée, c'est-à-dire que vous avez accepté les conditions de vente et que votre carte bancaire a été correctement débitée.

b/ les voyages en disponibilité "RQ" pour lesquels l'offre est sur demande auprès de nos fournisseurs. Dans ce cas, notre système ne gère pas la disponibilité. L'attribution d'un numéro de commande ne signifie pas que votre commande soit confirmée. Nous vous garantissons que votre compte n'est débité que lorsque nos agents de réservation ont enregistré la confirmation de la disponibilité de la prestation chez le ou les fournisseurs. Nous vous informons de l'état d'avancement de votre commande dans les 48 heures ouvrées suivant sa réception, par téléphone, fax ou e-mail.

#### **Article 4 : Paiement**

Le paiement s'effectue par carte bancaire émise par une banque établie en France.

Les cartes bancaires acceptées sont :

- la carte bleue nationale (logo CB)
- la carte Visa
- la carte Eurocard/Mastercard

La saisie du numéro, de la validité et du cryptogramme visuel (les trois derniers chiffres apparaissant sur le panneau signature au verso de votre carte) est obligatoire lors de la réservation. Le paiement est confirmé au moment du débit de votre carte bancaire. Le débit s'effectue après que vous ayez cliqué sur «Valider pour accepter le paiement et confirmer votre réservation». A l'issue de cette action, deux cas peuvent se présenter :

- le paiement est confirmé, une référence de la transaction associée à son montant est communiquée dans le déroulement de votre paiement.
- le paiement est refusé par le centre de paiement des cartes bancaires, la réservation est interrompue et considérée comme non confirmée.

Les conditions de paiement diffèrent suivant le type de prestation :

- pour les vols seuls : paiement intégral à la commande.
- pour les voyages à forfait :
  - A plus de 45 jours du départ : 30 %
  - A 45 jours ou moins du départ : 100 %



Les voyages à conditions particulières peuvent nous obliger à demander un acompte supérieur ou complémentaire :

- quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 45 jours du départ,
- quand le prestataire terrestre impose un règlement total à la commande ou un solde à plus de 45 jours du départ. C'est notamment le cas pour les offres spéciales, croisières, fêtes de fin d'année et événements de grosse affluence.

Dans ce cas, l'intégralité du paiement est débitée le jour de la confirmation du voyage. Vous serez avisé de cette condition supplémentaire dans le descriptif du voyage.

### **Article 5 : Confirmation, émission et remise des documents de voyage**

Pour le bon déroulement de votre commande, il vous appartient de nous transmettre des informations correctes. Nous ne sommes pas tenus pour responsable si vos coordonnées sont erronées, tels que noms et prénoms des passagers, adresses email et postale (pour l'envoi des documents de voyage) et coordonnées bancaires. Les données enregistrées sur notre base informatique constituant une preuve.

Vous recevrez par email les éléments essentiels qui composent votre commande et, en fonction du type de prestation, différents documents et instructions pour le bon déroulement de sa gestion.

Pour les vols seuls et les voyages à forfait à paiement intégral à la réservation, le jour de la confirmation sont envoyés par email :

- une confirmation de réservation avec le récapitulatif de votre commande,
- une confirmation de paiement,
- l'itinéraire aérien avec des informations sur les modalités de votre enregistrement,
- quelques jours plus tard (variable en fonction des compagnies aériennes) : les références du billet électronique.

Pour les voyages à forfait avec paiement d'un acompte :

Le jour de la confirmation sont envoyés par email :

- une confirmation de réservation avec le récapitulatif de votre commande,
- une confirmation de paiement.



A la suite du paiement intégral de votre voyage à forfait, et au moins 3 semaines avant le départ, sont envoyés par courrier :

- la facture correspondant à votre commande,
- l'itinéraire aérien avec des informations sur les modalités de votre enregistrement,
- le programme des prestations terrestres.

De nombreuses compagnies aériennes imposent désormais l'émission de billets électroniques ("e-tickets"). Les billets d'avion non éligibles sous le mode électronique et/ou les documents de voyages sont (selon le mode de retrait sélectionné) disponibles à notre agence aux heures d'ouverture ou bien envoyés par Chronopost à l'adresse postale indiquée dans votre dossier.

GMDCO décline toute responsabilité si une mauvaise réception des emails et des documents de voyage due à une défaillance du client entraîne la non exécution ou la mauvaise exécution du voyage.

Si pour quelle que raison que ce soit, vous n'aviez pas reçu les documents nécessaires à votre voyage ou réservation dans les délais prévus aux présentes conditions, il vous appartiendrait de nous le faire savoir et de nous donner les moyens de vous les adresser. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de non respect de cette procédure, même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation.

#### **Article 6 : Formalités et vaccinations**

Les informations mentionnées au sujet des formalités douanières (validité de passeport, visa, vaccin) et de santé de la rubrique « Infos voyages » vous sont données à titre indicatif.

Ces informations ne sont valables que pour les citoyens français.

Pour les non-ressortissants français, prière de consulter les autorités compétentes (consulat, ambassade...) afin de vérifier la validité de vos documents pour la destination, ainsi que les escales et transits éventuels.

Si l'embarquement par la compagnie aérienne ou l'entrée dans un pays étaient refusées pour non satisfaction aux formalités de police, de douane ou de santé, le(s) passagers ne pourront prétendre à aucun remboursement auprès de GMDCO.

**Il est de votre responsabilité d'être en règle pour le bon déroulement de votre voyage**

#### **Article 7 : Transport aérien**



#### - Modification des horaires, retard et annulation

La société GMDCO entend répondre du bon déroulement de votre voyage. Cependant, elle ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de forces majeures (grève, intempérie, guerre, séisme, épidémie etc.), ou de votre faute : en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement pour non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires visées à l'article 10, non-présentation à l'embarquement, etc.

En règle générale, les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, retards, correspondances manquées, annulations de vol, changements d'aéroport font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, aux règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports et ceci, dans le souci de garantir la sécurité des passagers. Les irrégularités du trafic aérien ne sauraient dans ces conditions être imputables à la société GMDCO.

Si vous organisez vous-même le pré-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Dans ces conditions, la société GMDCO ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage en cas de vol sec.

Le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de sursréservation de vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit "sec" ou inclus dans un forfait. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

#### - Billet d'avion et reconfirmation

Exception faite pour le vol de départ, les passagers doivent obligatoirement reconfirmer les vols nationaux et internationaux auprès des compagnies aériennes au plus tard 72 h avant la date de chaque vol. Aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé en cas d'annulation du vol par la compagnie si cette obligation n'a pas été respectée.



PRENEZ SOIN DE VOS BILLETS D'AVION, LES COMPAGNIES AERIENNES NE DELIVRENT PAS DE DUPLICATA. EN CAS DE PERTE ILS NE POURRONT ETRE REMPLACES.

- Enfants et bébés

Pour les compagnies aériennes, la notion de tarif enfant s'entend pour un enfant de moins de 12 ans, la notion de tarif bébé s'entend pour un enfant de moins de 2 ans qui ne dispose pas de siège à bord.

- Femmes enceintes

Nous vous informons que certaines compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. C'est notamment le cas à partir du 7ème mois de grossesse. N'hésitez pas à vous munir d'un certificat médical mentionnant la date présumée de l'accouchement.

- Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. La franchise autorisée par la compagnie en ce qui concerne le poids des bagages en soute est clairement indiquée sur le billet d'avion. Elle est généralement de 20 kg par personne. Pour toute information complémentaire veuillez contacter la compagnie aérienne. En cas de détérioration, acheminement tardif, vol ou perte de bagages, la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur. Nous vous conseillons de prendre l'assurance maladie-rapatriement-bagages.

### **Article 8 : Modification**

Après facturation, toute modification qui ne relèverait pas de notre responsabilité entraînera des frais de dossier d'un montant minimum de 30 € par personne et doit obligatoirement nous être confirmée par écrit à plus de 15 jours du départ pour être effectuée par nos services.

Ces frais n'exemptent pas ceux générés directement par ladite modification en terme de prestations aériennes et terrestres. Les vols seuls et les voyages à conditions particulières (1) ne peuvent être soumis à modification.

### **Article 9 : Annulation et remboursement**

Vous devrez nous informer de votre annulation par lettre recommandée.

Si vous n'avez pas de garantie annulation, des retenues seront appliquées, variables en fonction de la date à laquelle vous annulez votre voyage.



L'annulation de votre inscription à un voyage à forfait entraînera les frais suivants :

- à plus de 45 jours : 200 € par personne pour frais d'annulation,
- de 45 à 31 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage,
- de 30 à 22 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage,
- de 21 à 9 jours avant le départ : 70% du montant total du voyage,
- à moins de 9 jours du départ : 100% du montant du voyage.

L'annulation d'un voyage à conditions particulières (1) à moins de 60 jours du départ entraînera 100% de frais.

L'annulation de la réservation d'un vol seul ne donne droit à aucun remboursement quelle que soit la date d'annulation.

Lorsque plusieurs voyageurs ont une inscription commune et que l'un d'eux annule son départ, les frais d'annulation de son dossier seront prélevés sur les acomptes enregistrés, y compris ceux des autres participants.

Un billet aller-retour partiellement utilisé n'est en aucun cas remboursable, même en partie.

Les prestations non utilisées sur place ne donneront droit à aucun remboursement.

NB / Le droit de rétractation n'est pas applicable dans la vente à distance d'un voyage

L'article L.121-20-4 du Code de la Consommation en ce qui concerne la vente à distance précise que la plupart des dispositions ne sont pas applicables à tout contrat ayant pour objet « ...la prestation de services ... de transport... ». A ce titre, la faculté de rétractation n'est pas applicable à nos prestations.

### **Article 10 : Garantie Annulation**

Europ Assistance a mis en place pour nos clients une **assurance annulation « toutes causes »** acquise pour toutes les causes justifiées, imprévisibles au moment de la réservation et indépendantes de votre volonté. **Cette garantie n'est pas comprise dans nos prix. Elle est facultative mais fortement recommandée.**

Son montant est de 4 % du prix de votre voyage et elle vous permet d'annuler :

- sans franchise en cas d'annulation pour maladie, accident, décès du contractant, d'un membre de sa famille ou d'une personne accompagnante sous réserve qu'elle figure sur la facture ;



- avec une franchise de 10 % (minimum 50 €/personne) en cas d'annulation pour toutes autres causes justifiées.

En cas d'annulation vous devez :

- Nous en informer immédiatement par lettre recommandée ;
- aviser EUROP ASSISTANCE par écrit au plus tard dans les 5 jours.

La garantie permet la prise en charge des frais d'annulation fixés dans nos conditions de vente (hors frais de dossier et assurances).

La garantie expire le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).

Pour de plus amples détails sur les garanties veuillez consulter la notice qui vous sera remise lors de votre inscription ou téléchargez dès maintenant les [Dispositions Générales d'assurance](#) (PDF - 767 Ko).

### **Article 11 : Circuit en groupe**

Si le nombre de participants à un circuit en groupe n'atteignait pas le minimum requis indiqué dans le descriptif, nous pourrions être contraints d'annuler le départ. Vous en seriez alors informé au plus tard 21 jours avant la date initialement prévue, par lettre recommandée.

Une solution de remplacement vous serait alors proposée.

En cas de refus, vous seriez intégralement remboursé.

### **Article 12 : Responsabilité**

Si des circonstances politiques, sociales ou écologiques majeures nous obligeaient à modifier ou annuler un programme, vous en seriez averti aussitôt par lettre recommandée.

Les modifications sont parfois décidés unilatéralement par les compagnies aériennes (horaires, aéroport, itinéraires...) et peuvent nous obliger à modifier ou annuler un programme avant le départ ou en cours de voyage sur place. Si elles intervenaient avant le départ, vous en seriez averti aussitôt par lettre recommandée (ou par téléphone si la proximité du départ ne le permet pas).

Il est rappelé que, conformément notamment aux dispositions des articles L.211-16 et 17 du Code du Tourisme, nous ne pouvons être tenus pour responsables des pertes ou vols des titres de transports ainsi que des défauts de présentation aux autorités compétentes et aux guichets (ou personnels) d'embarquement des documents d'identité et/ou sanitaires en règle conformément aux informations qui vous ont été transmises par nos agents avant votre départ.



D'autre part, nous attirons votre attention sur l'importance de la saisie des informations vous concernant (numéro de passeport, nom, premier prénom...). Nous ne saurions être tenus pour responsables en cas d'erreur de votre part entraînant un refus d'embarquement.

Pour la réservation de vols seuls, la société GMDCO agit en tant que simple intermédiaire entre le transporteur et l'acheteur.

La responsabilité de la société GMDCO se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

La communication de l'existence de sites Internet ou moteurs de recherches, et/ou leur facilité d'accès, via notre site, ne peut en aucun cas engager la responsabilité de la société GMDCO.

### **Article 13 : Assurance maladie-accident-rapatriement-bagages**

La société GMDCO a souscrit cette assurance auprès de EUROP ASSISTANCE. L'assurance est comprise lorsque cette indication est mentionnée dans la rubrique "Ce prix comprend" du descriptif du voyage. Dans ce cas, son coût est inclus dans le prix de vente.

Pour les autres voyages, nous vous recommandons fortement de la souscrire au taux de 1,2 % pour le bon déroulement de votre séjour et votre sécurité. Dans le cas contraire vous nous dégagez de toute responsabilité en cas de sinistre.

Cette assurance couvre notamment les risques suivants (pour maximum 90 jours):

- frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques (franchise : 30 €) :
  - Europe et pays méditerranéens : jusqu'à 75.000 €,
  - Reste du monde : jusqu'à 152.500 €.
- rapatriement en cas de maladie grave, accident ou décès ;
- mise à disposition d'un billet pour un membre de la famille si hospitalisation sur place ;
- assistance juridique à concurrence de 3.100 € ;
- garantie interruption de séjour en cas de rapatriement : remboursement des journées non utilisées (hors transport) ;
- responsabilité civile tous dommages confondus à concurrence de 4.573.470 € ;
- perte ou détérioration des bagages à concurrence de 800 € (franchise : 30 €) ;



- indemnité en cas de retard de bagage supérieur à 48 h : 305 €.

Ce contrat d'assurance couvre les maladies en contexte épidémique et notamment la grippe A H1N1.

Pour de plus amples détails sur les garanties, veuillez [télécharger nos Dispositions Générales d'assistance et d'assurance](#) (Lien PDF - 474 Ko).

### **Consignes sanitaires**

En vertu de l'application du principe de précaution, nous avons le devoir de vous informer qu'en cas de suspicion d'épidémie et plus largement de tout risque sanitaire vous devez suivre les recommandations des autorités en France mais également vous tenir au courant de l'évolution de la situation dans le pays de votre voyage. En France des plans d'actions sont envisagés par les pouvoirs publics en cas d'épidémie. Pour vous tenir régulièrement informés, nous vous invitons à consulter le site officiel du Ministère des Affaires Etrangères « conseils aux voyageurs » [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et plus spécifiquement les sous rubriques « risques pays » et « santé ».

### **Article 14 : Informatique et liberté**

En application de la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, l'acheteur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations nous permettent, ainsi qu'au transporteur, de traiter et d'exécuter la commande. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de la société GMDCO.

### **Article 15 : Loi applicable**

GMDCO est une société européenne de droit français. La loi applicable de nos relations contractuelles est la loi française.

(1) Une prestation est considérée comme un "voyage à conditions particulières" :

-quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 45 jours du départ,

-quand le prestataire terrestre impose un règlement total à la commande ou un solde à plus de 45 jours du départ. C'est notamment le cas pour les offres spéciales, croisières, fêtes de fin d'année et événements de grosse affluence

### **Conditions générales de vente**



Bien que l'article R.211-14 du Code du tourisme nous fasse obligation de reproduire les seuls articles R.211-3 à R.211-11 de ce Code, les présentes conditions générales sont rédigées en prenant en considération toutes les dispositions applicables de celui-ci dont les articles L.211-2 et L.211-7 à 15 qui régissent l'activité des agents de voyage.

A ce titre, il convient de rappeler que, conformément aux articles L.211-7 et L.211-17, les dispositions du Code du tourisme dont le texte est reproduit ci-dessous, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

Les catalogues, conditions générales, conditions particulières, conditions d'assurance et l'ensemble des textes joints à votre bon de commande constituent l'information préalable définie notamment par les articles L.211-8 et L.211-9 du Code du Tourisme et nous engage à ce titre.

LA MAISON DE LA CHINE ET DE L'EXTREME ORIENT a souscrit auprès de la compagnie HISCOX 19 rue Louis Leblanc 75002 PARIS un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 5 000 000 €.

Extrait du Code du Tourisme.

**Article R.211-3 :**

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 R.211-3-1 :**

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 R.211-4 :**



Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre 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 consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R.211-5 :**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.

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

**Article R.211-6 :**

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 consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

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

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

**Article R.211-7 :**

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 R.211-8 :**

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 R.211-9 :**

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 R.211-10 :**

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 R.211-11 :**

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.