

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES «SÉMINAIRES ET JOURNÉES D'ETUDE»

Azureva est une association loi du 1er juillet 1901, déclarée à la Préfecture de l'Ain le 17 juillet 1969 sous le numéro 0012003571, immatriculée au Répertoire SIREN sous le N° 322 958 885, et dont le n° de TVA intracommunautaire est FR 25 322 958 885 et dont le siège social est 52, rue du Peloux - 01000 Bourg-en-Bresse, France.

Azureva est inscrite au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjour sous le n°M001110004. Garant : U.N.A.T. - 8 rue César Franck - 75015 PARIS. Assureur Responsabilité Civile Professionnelle : Police N° AN 801 773. GENERALI - 2 rue Pillet Will - 75009 Paris. Assureur Responsabilité Civile Tourisme (articles R211 et suivants) : Police N° AN 801 608. GENERALI - 2 rue Pillet Will - 75009 Paris.

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») est de fixer les obligations respectives d'Azureva et des clients dans leurs relations contractuelles relatives à la vente de Séminaires et de Journées d'étude (ci-après « les Séminaires »).

Le fait pour Azureva de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation.

Toute réservation implique l'application sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable contractualisé avec Azureva.

La traduction des CGV en une autre langue que le français est réalisée à des fins de faciliter la compréhension mais seule la version française est applicable.

## Article 1 - CLIENTS

Un client Séminaire (ci-après « le Client ») est une personne morale (société commerciale, entreprise individuelle, association, fondation...), une entité assimilée (fédération, comité d'entreprise...) ou un groupe de personnes physiques représentées par une personne physique référente qui achète auprès d'Azureva un séjour séminaire ou des prestations composant une journée d'étude ou même encore une location de salle.

## Article 2 - RÉSERVATION ET RÉGLEMENT DU SÉJOUR

- Pour confirmer et valider toute réservation, le contrat doit être retourné, signé par une personne ayant pouvoir d'engager le Client et un acompte doit être versé. Son montant est équivalent à 30% du montant total du dossier hors assurance et augmenté de l'intégralité des assurances souscrites.
- Trois mois avant le début du séjour, 25 % supplémentaires doivent être versés, le solde est à régler au plus tard 30 jours avant l'arrivée.
- Les frais d'acomptes demandés sont cumulatifs pour les réservations faites dans des délais inférieurs à ceux indiqués ci-avant.
- Le non-respect des échéances ci-dessus est considéré comme une annulation pure et simple de l'intégralité du dossier et ne permet pas l'accès à l'établissement.
- Conformément à l'article L.441-6 du code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros sera appliquée pour toute facture en cas de non-paiement à l'échéance. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnité complémentaire pourra être demandée sur justificatifs.
- Les prestations non prévues dans le contrat seront à régler sur place avant la fin du séjour sauf accord spécifique d'Azureva émis à la demande du Client et matérialisé par un écrit.
- Un règlement intérieur est affiché dans chaque établissement. Il s'applique à tous les Clients et à leurs participants. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

## Article 3 - PRESTATIONS

- La nature des prestations proposées est particulière à chaque contrat. D'un point de vue général, elles couvrent des séminaires, des journées d'études ou des locations de salle. Le descriptif exhaustif des prestations proposées est détaillé dans le devis et dans le contrat remis au Client.
- Le contrat, comme toute convention spécifique entre Azureva et son Client, constitue alors des Conditions Particulières de Vente (ci-après les « CPV »). Elles permettent de préciser, de compléter les engagements réciproques applicables et de déroger éventuellement aux CVG.
- Les CPV peuvent intégrer, à la demande du Client et sous réserve d'un accord préalable d'Azureva, une clause d'exclusivité, c'est-à-dire la privatisation totale de l'établissement pendant la période du séjour pour le seul Client.
- Des prestations, non prévues initialement au Contrat, peuvent être proposées en complément au Client. Elles devront faire l'objet d'un avenant ou d'une commande acceptée complémentaire.

## Article 4 - PRIX

- Les prix sont exprimés, dans les Devis et dans les Contrats, selon le souhait du Client toutes taxes comprises incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation (hors taxes de séjour et frais annexes) ou hors taxes et sont alors assujetties à la TVA en vigueur. Les prix sont sujets à modification dans l'éventualité d'une modification des taux de TVA auxquelles nos prestations sont assujetties à la date de début du séjour.
- Prix des séjours : Les prix des séminaires résidentiels sont déterminés sur la base d'un forfait par nuitée. Tout séjour écourté ou prestation non consommée ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation involontaire du séjour (route effondrée, conditions climatiques, etc) sont à la charge du Client. Les prolongations de séjours sont facturées sur la base du tarif en vigueur au jour de la demande. En cas de modification de l'effectif, le prix du séjour pourra évoluer à la hausse.
- Autres Frais : Toutes les prestations, autre que celles incluant de l'hébergement, font l'objet d'un chiffrage distinct et détaillé.
- Taxes de séjour : Elles sont collectées pour les séjours hébergés pour le compte des collectivités locales sur la base de leurs délibérations. Le montant des taxes peut être révisé sans préavis. Dans ce cas, Azureva se verra dans l'obligation de rectifier le montant réclamé.

## Article 5 - ANNULATION DE SÉJOUR

### 5.1. Annulation du fait du Client

- Toute annulation devra être signifiée par écrit à Azureva par courrier à Azureva - 52 rue du Peloux - B.P 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex ou par courriel à : [seminaires@azureva-vacances.com](mailto:seminaires@azureva-vacances.com). La date de réception par Azureva de la demande (courrier ou email) sera considérée comme date d'annulation.

- En cas d'annulation partielle ou totale, l'indemnité due par le Client au titre des frais d'annulation est calculée sur le prix total du Contrat hors assurances souscrites. L'indemnité est fixée sur la base du barème ci-après détaillé.
- Pour toute annulation totale d'un Séminaire sans exclusivité :
  - jusqu'à 60 jours avant le début du séjour : 35%
  - entre 59 et 30 jours avant le début du séjour : 50 %
  - à partir de 29 jours et moins avant le début du séjour : 100 %
- Pour toute annulation partielle d'un Séminaire sans exclusivité :
  - jusqu'à 60 jours avant le début du séjour : un forfait/participant de 35 € HT (séjours résidentiels) ou 15 € HT (journées d'étude)
  - entre 59 et 30 jours avant le début du séjour : 20 %
  - entre 29 et 15 jours avant le début du séjour : 50 %
  - à partir de 14 jours et moins avant le début du séjour : 100 %
- Pour toute annulation totale ou partielle d'un Séminaire avec exclusivité :
  - jusqu'à 180 jours avant le début du séjour : un forfait/participant de 35 € HT
  - entre 179 et 120 jours avant le début du séjour : 30 %
  - entre 119 et 30 jours avant le début du séjour : 60 %
  - à partir de 29 et moins avant le début du séjour : 100 %
- Les assurances souscrites seront systématiquement conservées par Azureva et ne font l'objet d'aucun remboursement.
- Une annulation partielle comprend l'annulation d'une partie des prestations convenues ou du nombre de participants. Une annulation totale concerne l'ensemble des prestations prévues au Contrat.
- La non-arrivée d'un participant le jour du début du séjour est considérée au sens du présent article comme une annulation de dernier jour.
- En cas d'annulation après inscriptions multiples, Azureva appliquera les conditions d'annulation pour chacun des séjours annulés.

### 5.2. Annulation du fait d'Azureva

- En cas d'événements rendant le séjour impossible, Azureva proposera au Client dans la mesure du possible un autre séjour dans un de ses établissements et/ou la modification des prestations proposées ou l'annulation sans frais.
- Si le remplacement est impossible ou refusé, Azureva se réserve alors le droit d'annuler le séjour et devra informer le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client recevra alors le remboursement intégral des sommes versées.
- Si l'annulation du fait d'Azureva est consécutive d'un cas de force majeure, comme défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement intégral des sommes versées sera effectué à l'exclusion de toute autre indemnité.
- Azureva se réserve le droit d'annuler un séjour ou une prestation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint au plus tard 30 jours avant son début. Une autre proposition sera alors faite au Client. Si cette dernière n'était pas acceptée, toute somme versée par le Client lui serait remboursée.

## Article 6 - MODIFICATION

Toute demande de modification d'un Contrat doit être adressée par courrier à Azureva - 52 rue du Peloux - B.P 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex ou par courriel à : [seminaires@azureva-vacances.com](mailto:seminaires@azureva-vacances.com). Toutes les modifications doivent faire l'objet d'un accord préalable. La date de réception par Azureva de la demande (courrier ou email) sera considérée comme date de modification. Azureva facturera des frais pour toute modification de contrat. Les frais appliqués sont dûs sur la base du même barème que celui appliqué pour les frais d'annulation.

## Article 7 - CESSIION DU CONTRAT

Le Client dispose de la possibilité de céder son Contrat dès lors qu'il n'a produit aucun effet, sans pour autant intégrer les éventuels assurances et services facultatifs qui restent nominatifs, et uniquement si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que le cédant du contrat. La cession du contrat devra impérativement être transmise par écrit à Azureva au plus tard 7 jours avant le début du séjour. Azureva facturera des frais de dossier spécifiques pour toute cession de contrat.

## Article 8 - ASSURANCES

### 8.1 Assurance responsabilité civile

Azureva est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle, organisateur de séjours, dont les références sont inscrites en entête des présentes.

Les Clients d'Azureva bénéficient pendant leur séjour de la garantie de responsabilité civile de l'exploitant pour tous dommages corporels ou matériels dont Azureva aura été reconnu responsable.

- Vols dans les logements : nous n'intervenons pas pour les vols commis sans effraction.
- Sont exclus dans tous les cas : les vols de bijoux, espèces, carnets de chèques, cartes de crédits, valeurs, papiers administratifs, chèques-vacances.

Azureva est également titulaire d'un contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile des agents de voyages et autres opérateurs de séjours dans le cadre de la réglementation, dont les références sont inscrites en entête des présentes.

### 8.2 Assurances Voyage (option conseillée)

Azureva propose à sa clientèle de souscrire des contrats auprès de la compagnie MUTUALIDE qui permettent de bénéficier, selon l'option choisie :

- du contrat Annulation de voyage et Interruption de séjour n° 6703
- du contrat Assistance Neige n° 6706

La souscription de ces assurances facultatives doit être effectuée impérativement lors de la réservation et est confirmée dès le premier versement. La souscription d'assurance est ferme et définitive et ne peut être annulée en dehors des dispositions légales prévues à cet effet.

Sanctions applicables en cas de fausse déclaration à la souscription : Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L113.8 et L113.9 du Code des Assurances : - En cas de mauvaise foi de votre part : par la nullité du contrat - Si votre mauvaise foi n'est pas établie : par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

### Article 9 - GARANTIE FINANCIÈRE

L'UNAT - 8 rue César Franck - 75015 PARIS fournit à Azureva la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours définie dans les articles L 211-18 et R 211-26 à R 211-34 du code du tourisme, ainsi que pour les dispositions de l'arrêté du 23 décembre 2009 relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours.

## Article 10 - RÉCLAMATIONS

Les réclamations relatives à la qualité des prestations ou mettant en jeu la responsabilité d'Azureva devront être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception conformément aux délais légaux à :

**Azureva - Service Qualité - 52, rue du Peloux - BP 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex**

Les réclamations mettant en jeu la responsabilité d'Azureva seront d'autant plus facilement traitées qu'elles auront fait l'objet d'une réclamation et d'un constat auprès de la direction de l'établissement, avant la fin du séjour.

## Article 11 - RÉGLEMENT DES LITIGES

Le Client est informé par Azureva de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi le Service Qualité pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (BP 80 303, 75 823 Paris cedex 17) dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

## Article 12 - DONNÉES A CARACTÈRES PERSONNELS

Dans le cadre de l'organisation d'un Séminaire, le Client communique à Azureva et l'autorise à traiter les données à caractère personnel relatives aux participants telles que noms, prénoms, date et lieu de naissance, adresse, téléphone, etc... pour la fourniture des prestations demandées.

Les données collectées et enregistrées par Azureva dans son système informatique ont pour finalité de permettre la gestion des réservations et l'exécution des différentes prestations afférentes ainsi que la gestion d'opérations notamment techniques pour améliorer, adapter et personnaliser les prestations et outils d'Azureva (études, maintenance, tests techniques, etc...). Ces données peuvent également être communiquées à des fins de communication commerciale et de mise en œuvre d'opérations promotionnelles adaptées aux besoins spécifiques des clients. Pour ces finalités, ces informations sont susceptibles d'être stockées, traitées et transférées par Azureva à des services internes d'Azureva ou à des tiers tels que assurances, banques, prestataires de paiement, sous-traitants, prestataires partenaires). Ces Tiers ne pourront accéder aux données personnelles des Clients que pour des besoins liés à l'exécution de leur séjour ou des prestations afférentes. Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. L'opposition du Client à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers des données personnelles le concernant nécessaires à la vente ou à l'exécution du séjour et de ses prestations afférentes engendrerait de facto l'impossibilité pour Azureva d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.

Chaque Client dispose d'un droit strictement personnel d'accès, de rectification, de définir des directives quant au sort de ses données qu'il pourra exercer auprès d'Azureva - Gestion des données personnelles - 52 rue du Peloux - BP 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse ou par voie électronique à l'adresse [donnees.personnelles@azureva-vacances.com](mailto:donnees.personnelles@azureva-vacances.com), en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité.

La Politique de protection des données personnelles des Clients est mise en ligne sur le site internet d'Azureva : [www.azureva-vacances.com](http://www.azureva-vacances.com) et seul ce document comprend les engagements d'Azureva et l'intégralité des modalités de mise en œuvre. Ce document est susceptible d'être modifié périodiquement ; Par conséquent, nous vous invitons à la consulter régulièrement, notamment lors d'une réservation dans l'un de nos établissements.

## Article 13 - CONDITIONS PARTICULIÈRES - FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT (CODE DU TOURISME)

Pour les combinaisons de services de voyage proposées, elles sont considérées comme un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

Dès lors, vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. Azureva sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Azureva dispose d'une garantie financière afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où Azureva deviendrait insolvable.

## Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifiée moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, Azureva, en tant que responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, et notamment s'il existe des problèmes de sécurité qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, annuler le contrat moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, des prestations similaires devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Azureva a disposé à cet effet d'une garantie financière auprès de l'UNAT - 8 rue César Franck - 75015 PARIS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Azureva.

#### Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national dans le Code du tourisme, notamment aux articles R211-3 et suivants :

Nos conditions générales de ventes sont conformes aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles R211-3 à R211-11 dudit code.

##### Article R 211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage :
  - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
  - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
  - d) Les repas fournis ;
  - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
  - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
  - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
  - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités

sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

##### Article R 211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

##### Article R 211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

##### Article R 211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

##### 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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

##### Article R 211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
  - 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
  - 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
  - 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.
- Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.
- Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

##### Article R 211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

##### Article R 211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.