

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIETE OENOSPHERES SAS**

### **1. Présentation :**

#### **1.1. De la société :**

OenoSpheres SAS au capital de 14.000,00 €  
Dont le siège est au 2 rue de Méry, 10170 Premierfait  
Immatriculée au RCS de Troyes sous le numéro 817 382 039  
Code APE 7912Z  
Numéro TVA intracommunautaire : FR00817382039  
Immatriculation agent de voyage IM010160001  
RCP : HISCOX N°HCTAG01-105073  
SIREN 817 382 039  
Garantie Financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme

Le site Internet [www.oenospheres.com](http://www.oenospheres.com) est édité par la société OenoSpheres SAS et hébergé par OVH  
Directeur de publication : Marc-Edouard De Zutter, Tel +33 6 59 42 54 90 ou [contact@oenospheres.com](mailto:contact@oenospheres.com)

La SAS OenoSpheres est propriétaire de la marque OenoSpheres enregistrée auprès de l'INPI sous le numéro 16 4 264 781 depuis le 14 avril 2016.

Pour toute information, question ou conseil, notre service clients est à votre disposition :

- par courrier adressé à : 2 rue de Méry, 10170 Premierfait
- par téléphone : au +33 6 59 42 54 90
- par email : [contact@oenospheres.com](mailto:contact@oenospheres.com)

#### **1.2. Des prestations :**

OenoSpheres vous propose différents services pour vous faire découvrir la région Champagne sous forme de pack ou sur mesure. Pour obtenir un programme personnalisé de séjour (pour les 2 types d'offres), vous devez soumettre votre demande de devis par téléphone, directement sur notre site [www.oenospheres.com](http://www.oenospheres.com) ou encore par mail via [contact@oenospheres.com](mailto:contact@oenospheres.com). Généralement, l'équipe OenoSpheres revient vers vous dans les plus brefs délais, souvent par téléphone pour un premier contact, puis par voie électronique pour l'envoi du devis. Le devis contient votre programme de séjour détaillé, un prix définitif, taxes et service compris, sauf éventuels ajustements prévus.

En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, OenoSpheres pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires, devaient être modifiées.

Dès lors que vous nous confirmerez ce devis, dans le délai de validité qui était imparti, vous pourrez ainsi régler votre voyage par les différents moyens détaillés plus bas.

#### **Les prestations incluent :**

- les visites et les frais de dégustation,
- les déjeuners, diners, activités et ateliers décrits dans la présentation,
- le transport dans une navette privée,
- la présence tout le long de la prestation d'un guide professionnel spécialiste de la Champagne

Il est demandé un minimum de 2 personnes pour valider la prestation. Les participants doivent être âgés de 18 ans minimum pour la consommation d'alcool dans les domaines. Nous nous réservons le droit de modifier tout ou partie de l'itinéraire si besoin, en fonction des disponibilités des domaines.

### **2. Détails quant aux prestations :**

#### **2.1. Transport :**

Le transport proposé lors des séjours que propose l'agence OenoSpheres s'effectue généralement en minibus 9 places. Les horaires, les véhicules, les programmes et durées des circuits sont susceptibles d'être modifiés. Les prix comprennent toutes les prestations indiquées dans le descriptif de chaque service.

OenoSpheres et ses partenaires ne sauraient être tenus pour responsables et ne pourront garantir la restitution des effets personnels et bagages oubliés à bord des autocars, minibus ou dans tout autre lieu.

Nous rappelons aux participants et clients de OenoSpheres qu'il est strictement interdit de fumer à bord des minibus (loi du 17 septembre 1977).

## **2.2. Hébergement :**

Tous les établissements avec lesquels OenoSpheres travaille sont des établissements étoilés et des chambres d'hôtes de charme. OenoSpheres se réserve le droit, pour des raisons techniques, de sécurité, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu dans votre bon d'échange un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous efforçons de vous en informer pour vous proposer l'échange dès que nous en avons connaissance.

Dans le cadre de forfaits touristiques : votre arrivée sur votre lieu d'hébergement est prévue en fin de journée. Une fois sur place, le règlement intérieur de l'établissement s'applique. Ainsi, le jour de votre départ, un horaire de libération des chambres pourra vous être imposé, selon ce règlement intérieur. Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent généralement que les clients puissent prendre possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 10 heures au plus tard quel que soit l'horaire du vol de retour. De ce fait, si vous décidez d'entrer en possession de votre chambre ou la rendre en dehors des horaires stipulés ci-dessus, une nuitée supplémentaire pourra vous être facturée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

## **2.3. Restauration :**

Les repas proposés dépendent de l'offre que vous aurez choisie. Les repas sont pris dans des restaurants traditionnels ou gastronomiques, sélectionnés par l'agence OenoSpheres et proposés au nom de ses prestataires.

L'agence OenoSpheres conseille aux parents de bébés d'emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandée lors de la réservation, sous réserve toutefois des disponibilités de l'hôtel ou de la résidence.

## **2.4. Prestations non utilisées/modifications :**

Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, hébergement, restauration...) ne donneront lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux ; les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires et fournisseurs locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de OenoSpheres. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

## **2.5. Disponibilité des prestations :**

Il est expressément convenu que certaines activités indiquées ne sont pas nécessairement disponibles hors saison touristique (la saison touristique s'étend du mois d'avril à novembre).

Il est expressément convenu également que certaines activités ou installations peuvent être supprimées par notre prestataire notamment pour des raisons climatiques (montgolfière, hélicoptère, randonnées). OenoSpheres mettra tout en œuvre pour remplacer l'activité annulée par une activité équivalente.

Tous ces risques font partie intégrante du contrat que vous concluez et ne saurait relever de la responsabilité d'OenoSpheres. OenoSpheres entend enfin attirer l'attention de l'utilisateur sur le fait que certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société OenoSpheres ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part.

## **3. Éléments financiers :**

### **3.1. Le prix :**

Le prix total et définitif sera fixé en fonction des dates de votre voyage, et des options choisies, il sera communiqué au client lors de la réception du devis.

Conformément à la loi, OenoSpheres peut se trouver dans l'obligation de modifier ses prix et ses programmes pour tenir compte : de variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants, de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies. A la réservation, le prix est ferme et définitif. Il est exprimé en euros et ne pourra plus être modifié par aucune des parties sauf en fonction des deux points prévus légalement : (1) variations du coût des transports liées notamment au coût des carburants ou (2) de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies.

Si un ou plusieurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de leur part, avec application du barème prévu dans ces Conditions Générales de Vente.

### 3.2. La réservation :

La réservation à un séjour est considérée comme définitive à compter de la réception par OenoSpheres, du règlement et ce sous forme d'acompte ou en totalité.

### 3.3. Modalités de paiement :

Pour toute réservation, réalisée à plus de 45 jours de la date du départ, OenoSpheres pourra procéder à l'encaissement d'un premier acompte de 30 % du montant total du séjour. Pour toute réservation à moins de 45 jours de la date du départ, le paiement devra obligatoirement être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du séjour.

Pour régler le prix de votre séjour (acompte, solde du prix ou prix total pour toute réservation à moins de 45 jours du départ), plusieurs moyens vous sont offerts :

- Pour les résidents de l'Union Européenne uniquement : OenoSpheres permet le règlement d'une commande par virement bancaire (Espace SEPA). Toutes les charges supplémentaires et frais bancaires liés à la transaction sont à la charge exclusive de l'utilisateur qui règle la commande. Après validation d'une commande, un conseiller OenoSpheres envoie par e-mail une facture ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de l'agence afin que l'utilisateur puisse régler sa commande par virement bancaire.
- Le paiement par chèque est possible sur demande mais cette possibilité reste soumise à l'accord d'OenoSpheres. L'utilisateur garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement qu'il utilisera et que cette dernière donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande. L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait notamment être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation.
- Le paiement par chèques vacances est aussi possible, pour ce faire vous devez vous rapprocher de l'un de nos conseillers par mail.

Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés dans ces Conditions Générales de Vente ici présentes.

Conformément à l'art. L.121-20-4 du code de la Consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de séjour. Votre réservation sera définitive. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

Pour nos clients entreprise un acompte de 30 % du montant total du séjour sera demandé dans un délai de 10 jours ouvrés après le jour de signature du bon pour accord.

Le solde devra lui nous parvenir au plus tard 20 jours ouvrés après la prestation (hors exception confirmée de manière écrite par le président d'OenoSpheres)

Passé ce délai un courrier recommandé de mise en demeure de nous régler sera envoyé au client pouvant amener à l'intervention d'un huissier de justice dont le montant des frais de services, ajouté aux pénalités légales, incomberont au client défaillant.

### 3.4. Modifications et annulations :

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer OenoSpheres, par tous moyens permettant d'en accuser réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'envoi de ce document qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation :

- **A + 30 jours avant le départ** : frais à hauteur de l'acompte versé
- **Entre 30 et 16 jours avant le départ** : 50 % du montant total TTC
- **Entre 15 et 7 jours avant le départ** : 75 % du montant total TTC
- **A moins de sept jours du départ et en cas de No show** : 100% du montant total TTC

En cas de modification ou d'annulation, et sous déduction des sommes dues en application des stipulations présentes, OenoSpheres vous remboursera dans un délai de 15 (quinze) jours toutes les sommes préalablement versées.

OenoSpheres attire enfin l'attention de l'utilisateur sur le fait que les frais extérieurs ou les frais non compris dans la prestation, et d'ores et déjà engagés par lui tels que ceux engagés pour la délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de pré-acheminement ou de post-acheminement, frais de vaccination, etc. ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement. Pareillement tout client ayant contracté une offre (excursion ou forfait touristique) se présentant après l'horaire de départ d'une excursion ou d'un forfait touristique ne pourra réclamer de remboursement de sa commande.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat d'assurance.

Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée.

Toute prestation (nuitées, visites, restaurations, etc.) incluse dans nos programmes et non consommée sur place ne donnera lieu à aucun remboursement. Tout changement volontaire ou ajout de prestations par le client en cours de séjour doit être réglé directement à nos prestataires locaux et n'engage en aucun cas la responsabilité de OenoSpheres.

OenoSpheres entend rappeler à l'utilisateur que toute prestation interrompue, abrégée ou non consommée de son fait pour quelque cause que ce soit, telle que par exemple la non-présentation ou la présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, ne donnera lieu à aucun remboursement.

### **3.5. Assurances :**

OenoSpheres a souscrit, dans les conditions prévues par le code du Tourisme, auprès de la compagnie Hiscox Insurance Company Ltd (Capital social : 3 950 303,89 €) via sa succursale Hiscox France, 19 rue Louis le Grand, 75002 Paris et par l'intermédiaire de Hiscox Europe Underwriting Ltd., une assurance de Responsabilité Civile Professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des préposés, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 1 500 000 € Euros par année d'assurance pour tous les dommages confondus. OenoSpheres est titulaire du contrat d'assurance n°105073-HCTAG01

Le Code du Tourisme et ses textes d'application fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours impose « *de justifier, à l'égard des clients, d'une garantie financière suffisante, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus au titre des prestations énumérées à l'article 1er et à la délivrance de prestations de substitution, résultant de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurances, cette garantie financière incluant les frais de rapatriement éventuel et devant, en ce cas, être immédiatement mobilisable sur le territoire national* ».

OenoSpheres bénéficie de la Garantie financière apportée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme dont elle est membre adhérent. Cette garantie financière est activée au client consommateur, quand le professionnel du tourisme (Membre Adhérent de l'Association), à qui il a versé des fonds, est financièrement défaillant. La garantie fournie par l'APST est délivrée prioritairement en prestations de substitutions semblables ou équivalentes, commandées par le client consommateur auprès de son agent de voyages. Cette garantie en services présente l'avantage pour le client consommateur, victime de la défaillance financière de l'adhérent, de réaliser, voire de poursuivre son voyage ou son séjour, dans des conditions sécurisées.

### **3.6. Cession de la prestation :**

Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer la société S.A.S. OenoSpheres par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms, prénoms, adresses postale et « électronique », numéros de téléphone 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 ou le séjour. 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.

## **4. Responsabilités :**

### **4.1. Responsabilités générales :**

OenoSpheres ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites (notamment aux préconisations de l'article 3 ci-dessus).
- Incidents ou événements extérieurs, imprévisibles et insurmontables. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. OenoSpheres se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

OenoSpheres ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par l'utilisateur.

L'agence OenoSpheres, en assurant les réservations de prestations, d'hôtels, circuits, excursions, forfaits touristiques, transports ou tout service lié aux itinéraires de clients individuels, ne peut être tenue pour responsable des blessures, dommages, pertes, accidents,

retards ou irrégularités, dettes ou dépenses des personnes ou propriétés à la suite d'un manquement de tout fournisseur, hôtel, transporteur, restaurateur ou autre société ou personne assurant les services compris dans les prestations. En aucun cas l'agence OenoSpheres ne pourra être tenue responsable de dommages, pertes, ou litiges de toute sorte, consécutifs à l'usage de son site internet.

#### **4.2. Responsabilité individuelle :**

OenoSpheres décline toute responsabilité en cas de conduite du client en état d'ébriété. Les éventuels conducteurs ne doivent pas ingérer d'alcool.

Il est rappelé qu'un crachoir est mis à disposition systématiquement lors des dégustations de vin. OenoSpheres se réserve le droit d'interrompre la prestation en cours en cas de dégradation (véhicule, vignes,...) ou d'infraction commise par le client (usage de stupéfiants), ou si le comportement du client met en péril la sécurité du chauffeur et des autres passagers.

OenoSpheres conseille aux femmes enceintes de consulter leur médecin avant d'effectuer toute réservation d'excursion œnotouristique, pour confirmer leur aptitude à effectuer une excursion proposée dans le cadre des offres proposées sur le site. Par ailleurs, OenoSpheres ne pourra légalement servir de boissons alcoolisées à aucune femme enceinte, conformément à la loi.

Nous vous informons que les excursions OenoSpheres ne sont pas adaptées aux femmes enceintes, aux personnes diabétiques et à toute personne présentant des risques liés à la consommation de boissons alcoolisées (risques cardio-vasculaires, diabète, tout autre risque). Merci de nous spécifier lors de votre réservation le stade de votre grossesse afin que nous puissions en informer nos prestataires.

OenoSpheres se réserve le droit de demander des réparations en cas de dégradations commises par l'un de ses clients.

#### **4.3. Personnes mineures :**

Les enfants accompagnant leurs parents devront recevoir l'approbation préalable de l'Agence OenoSpheres. Si une autorisation exceptionnelle est accordée par l'agence OenoSpheres, nous vous informons que les enfants mineurs restent sous l'entière responsabilité de leurs parents obligatoirement présents tout au long de l'excursion ou du forfait touristique contracté. OenoSpheres ne saurait être tenu responsable des agissements et incidents dommageables qui pourraient survenir lors de l'exécution d'une offre. En toute circonstance, un enfant accompagné d'au moins un de ses parents, autorisé par l'agence à participer à une excursion ou un forfait touristique, reste sous l'entière responsabilité du parent accompagnateur. OenoSpheres ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné.

#### **4.4. Réclamations :**

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit en lettre recommandée avec accusé de réception à OenoSpheres, 2 rue de Méry, 10170 Premierfait dans un délai de 15 jours suivant la date de retour du séjour, accompagnée des pièces justificatives.

### **5. Informations :**

#### **5.1. Informations personnelles :**

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (articles 38 et suivants de la loi « Informatique et libertés »). Ces données sont destinées à OenoSpheres, mais elles peuvent être transmises à des tiers, notamment aux prestataires de services partenaires. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à OenoSpheres, 2 rue de Méry, 10170 Premierfait, [contact@oenospheres.com](mailto:contact@oenospheres.com)

#### **5.2. Preuve :**

En application des dispositions de l'article 1316-2 du code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de l'agence OenoSpheres, les données conservées dans le système d'information d'OenoSpheres et/ou de leur partenaires et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électroniques utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par OenoSpheres dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

#### **5.3. Propriété intellectuelle :**

Le vendeur est propriétaire de la marque OenoSpheres, déposée à l'INPI sous le numéro 16 4 264 781 depuis le 14 avril 2016. Les éléments reproduits sur le présent site, et notamment les contenus, la structure, les textes, le logo, la marque, les photos, les images animées ou non ainsi que tout autre élément composant ce site sont la propriété exclusive de OenoSpheres, et sont protégés par le droit d'auteur, et le droit des marques.

Toute reproduction, représentation totale ou partielle de ce site ou diffusion de ces éléments, sans autorisation écrite préalable de l'éditeur, sur un support électronique ou tout autre support, toute extraction de la base de données par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse du directeur de la publication est formellement interdite. La violation de ces dispositions soumet le contrevenant à des poursuites judiciaires.

## **6. Concernant ces Conditions Générales de Vente :**

### **6.1 Modification des CGV :**

Le vendeur se réserve la faculté de modifier ses CGV à tout moment.

En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande dont une copie datée à ce jour peut être remise à sa demande au consommateur.

### **6.2 Clauses des CGV :**

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des CGV sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat de vente.

Le fait que le vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement ces conditions.

L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le vendeur professionnel ne saurait non plus valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

## **7. 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 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, 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 quels 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.