

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - RÉSERVATION / PAIEMENT

1.1 - Conditions de réservation

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- Les frais de dossier annuels d'un montant de 29.50 € tout canaux
- Ces frais de dossier ne sont exigés qu'une fois par an, quel que soit le nombre de réservations effectuées, sous la même identité (même nom, même adresse), dans un délai de douze mois à compter de la première réservation.

• Les arrhes correspondant à :

- 30 % du prix global de votre location et des éventuelles prestations complémentaires et notamment la restauration, les loisirs, avec un minimum de 150 €.
- 100 % du prix de la prime d'assurance si vous souhaitez la souscrire, des éventuelles prestations de transport et des frais de dossier.

Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance.

1.2 - Rétaetement du solde

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible :

- 30 jours avant le début de votre séjour
- ou immédiatement pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le début du séjour.

Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis, PVCP se réserve la possibilité d'annuler la vente et d'appliquer en conséquence les conditions de l'annulation prévues à cet effet et définies ci-après. Votre engagement devient donc définitif dès le 30^e jour précédant votre séjour. L'engagement de PVCP devient définitif dès l'envoi d'une confirmation de réservation. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du client.

- Tous nos produits sont ouverts à la vente sous réserve de disponibilité.

1.3 - Modes de paiement

- Pour toute réservation au centre d'appel :

- jusqu'au 30^e jour précédant votre séjour, vous pouvez régler votre séjour : carte bancaire, chèque ou virement, bons ou chèques-cadeau
- à moins de 30 jours précédant votre séjour, vous devez effectuer le règlement de 100 % du montant de votre séjour uniquement par carte bancaire ou par bons ou chèques cadeau dans les conditions ci-dessous. Les chèques ne sont pas acceptés.

- Pour toute réservation par Internet : uniquement par carte bancaire ou bon cadeau électronique

- Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante : PV-CP Distribution - Gestion des ventes BP 60009, 75921 PARIS Cedex 19.

- Attention : les paiements des personnes vivant hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire ou virement international accompagné du numéro de réservation.

- Cartes bancaires acceptées : Visa, Eurocard/Mastercard, American Express

- Bons / chèques cadeau partenaires agréés - garantie :

- Toute réservation par bons ou chèques-cadeau à moins de 30 jours précédant votre séjour doit être garantie par un numéro de carte bancaire valide à la date du début de votre séjour et correspondant à 100% du montant de votre réservation. A défaut de réception par voie postale du paiement (le cachet de la poste faisant foi) dans les 5 jours de votre réservation, la totalité de la réservation sera prélevée sur la carte utilisée pour la garantie.

- Nous vous précisons que nous ne procédons pas au remboursement du trop perçu pour un paiement par bons ou chèques-cadeau partenaires agréés. En cas d'annulation d'un séjour réglé par ce moyen, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion pouvant aller jusqu'à 10% du montant total de la réservation avec un minimum de 10€.

- Pour tout paiement par un moyen autre que la carte bancaire et notamment pour tout paiement en espèces (hors paiement à l'accueil de nos établissements, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion d'un montant minimum de 10€ et pouvant aller jusqu'à 10% du prix total de la réservation.

1.4 - Documents de voyage

Vous recevez une confirmation par courrier électronique suite à votre réservation, vous communiquant un lien vers votre espace personnel www.centerparcs.fr/monespace. Vous y trouverez votre confirmation de réservation contenant le détail de votre réservation, les modalités et le suivi de votre règlement ainsi que toutes les informations relatives à votre séjour (description du domaine, de votre cottage, des activités et des horaires d'arrivée et départ). Si vous n'avez pas communiqué d'adresse de courrier électronique, vous recevez une confirmation de réservation par courrier dans les jours suivant votre réservation contenant le détail de votre réservation, les modalités et le suivi de votre règlement, l'adresse du domaine et les horaires d'arrivée et de départ. La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identité valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à votre cottage pourra vous être refusé par PVCP.

ARTICLE 2 - PRIX

2.1 - Prix

Les prix des prestations sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification de la réglementation applicable peut nous amener à modifier le prix desdites prestations.

2.2 - Hébergement

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la mise à disposition du cottage entièrement équipé, charges comprises (eau, électricité, chauffage) à l'exception des frais de dossier, taxe de séjour et prime d'assurance éventuelle (payables à la réservation). Nous vous rappelons qu'un cottage prévu pour un nombre déterminé de résidents ne saurait en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes.

2.3 - Prestations optionnelles

Nos tarifs hébergement ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en brochure, sur notre site Internet ou sur place et notamment l'utilisation des installations sportives, les vélos, les repas, le Kids Klub, les lits faits à l'arrivée dans les cottages Comfort et Comfort Eden et les serviettes de toilette (serviettes de toilette fournies dans les cottages VIP et VIP Eden et dans les chambres en Résidence Hôtelière).

2.4 - Privilèges

Les privilèges et offres promotionnelles mentionnés en brochure ne sont applicables que sur la partie hébergement ; sont donc exclues toutes les autres prestations (restauration, sports et loisirs...). Ces offres sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre.

ARTICLE 3 - TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour, collectée pour le compte des municipalités et à acquitter à la réservation, n'est pas incluse dans nos tarifs. Son montant déterminé par personne et par jour est variable en fonction des destinations et pourrait être modifié en cours d'année.

ARTICLE 4 - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT

4.1 - Modification

Nous attirons cependant votre attention sur le fait que toute modification est génératrice de coûts pour PVCP variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande. Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date ou lieu de séjour ou de typologie ou de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Si le montant de votre réservation (prestations incluses) après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande de modification est formulée plus de **42 jours** précédant votre arrivée et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale : **50 €** par logement

- si votre demande de modification est formulée entre **41 et 21 jours** précédant votre arrivée : **30 % ***

- si votre demande de modification est formulée entre **20 et 8 jours** précédant votre arrivée : **50 % ***

- si votre demande de modification est formulée entre **7 et 4 jours** précédant votre arrivée : **100 % ***

* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par PVCP à compter du 3^{ème} jour précédant votre arrivée.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par PVCP sans frais supplémentaires
- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par PVCP comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visés au point 4.2 ci-après.

4.2 - Annulation (totale ou partielle)

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier soit : par courrier à l'adresse suivante PVCP - Service Relations Clientèle - 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 par le site Web en nous rendant sur http://www.centerparcs.fr/fr-fr/faq_ms

La date de réception de la notification détermine la date d'annulation. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais de dossier initialement versés et le montant de la prime d'assurance éventuellement souscrite.

Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande d'annulation est formulée plus de **42 jours** précédant votre arrivée: **150 €** par logement

- si votre demande d'annulation est formulée entre **41 et 21 jours** précédant votre arrivée : **30 % *** avec un minimum de 150 €

- si votre demande d'annulation est formulée entre **20 et 8 jours** précédant votre arrivée : **60 % ***

- si votre demande d'annulation est formulée **7 jours ou moins** avant votre arrivée : **100 % ***

* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

4.3 - Non-présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés le cas échéant et le montant de la prime d'assurance éventuellement souscrite auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes : Hébergement 100 % du montant total du séjour et des prestations optionnelles.

La non-consommation sur le lieu de votre séjour de prestations optionnelles réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Nous vous conseillons de souscrire l'une des formules d'assurance contractée auprès de Mondial Assistance (voir Article 15 - Assurances). La prime d'assurance doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.

5.1 Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable

Compte tenu du tarif préférentiel consenti par PVCP, la souscription à l'Offre et/ou les Séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais de dossier et une indemnité égale à 100 % du montant total de l'hébergement. La non-consommation de prestations annexes éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement. NB : Les séjours « non échangeables non remboursables » ne sont pas éligibles aux assurances annulation.

ARTICLE 5 - SÉJOURS / OFFRES NON ÉCHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES

Certaines de nos offres de séjours sont estampillées « Non échangeables, non remboursables ». Pour ces séjours ou prestations, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 4.

5.1 Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable

Compte tenu du tarif préférentiel consenti par PVCP, la souscription à l'Offre et/ou les Séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais de dossier et une indemnité égale à 100 % du montant total de l'hébergement. La non-consommation de prestations annexes éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement. NB : Les séjours « non échangeables non remboursables » ne sont pas éligibles aux assurances annulation.

5.2 - Non-présentation sur le lieu du séjour

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés auxquels s'ajoutera une indemnité égale à 100 % du montant total de l'hébergement.

ARTICLE 6 - ARRIVÉE ET DÉPART

Au moment de votre arrivée sur votre lieu de séjour, nous vous demandons de vous munir de votre numéro de réservation, de votre pièce d'identité et de votre carte bancaire ayant servi au règlement de votre séjour. PVCP attire votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement intégral du montant de la réservation en dépôt des relances, et de la non-présentation de votre numéro de réservation, de votre pièce d'identité et de votre carte bancaire, il ne pourra être procédé à la remise des clés si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour. La remise des clés s'effectue à partir de 15 h le jour de votre arrivée sous condition dudit paiement. Ces clés seront rendues avant 10 h le jour de votre départ. À titre gracieux, PVCP autorise l'accès aux installations le jour d'arrivée dès 10 h et le jour de départ jusqu'à 21 h, sauf en cas exceptionnel de fermeture au public.

ARTICLE 7 - MINEURS

Nous attirons votre attention sur le fait que nos domaines ne dépendent pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n° 2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptés à assurer

des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. PVCP se réserve le droit de refuser l'accès au cottage ou en chambre qui aurait été réservé(e) en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil des domaines, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, PVCP pourra procéder, à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que le cottage ou la chambre est destinée à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

ARTICLE 8 - ANIMAUX

Un seul animal domestique est accepté par cottage, sur présentation d'un certificat antirabique et d'une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés, moyennant un forfait de 39 à 89 € à souscrire à la réservation. Les animaux domestiques ne doivent pas nuire à la tranquillité et la sécurité des résidents, doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité des installations. Ils doivent être tenus en laisse et ne sont pas admis à l'Aqua Mundo, au jardin d'hiver, à la Halle des Sports, à l'Experience Factory, au Dôme, à la Résidence Hôtelière des Bois-Francis et à la plage du Lac d'Ailette.

ARTICLE 9 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est disponible à l'accueil du Domaine ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Nous vous invitons à prendre certaines précautions pour vous éviter un éventuel désagrément : fermeture de vos baies vitrées avant de quitter votre cottage ou chambre, fermeture de votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre cottage ou chambre lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de PVCP. Les véhicules des résidents sont formellement interdits dans l'enceinte des domaines. Seules les manœuvres de déchargement et de chargement des bagages sont tolérées les jours d'arrivée et de départ. Un parking gratuit, à l'entrée du domaine, est réservé aux voitures de nos résidents. Les enfants de moins de 12 ans doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte au sein de l'Aqua Mundo.

ARTICLE 10 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITÉ SPORTIVE OU DE LOISIRS

Un départ prématuré ou une interruption de séjour, d'activité sportive ou de loisir réservé auprès de PVCP ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part de ce dernier. Toutefois, selon la formule que vous pouvez souscrire dans le cadre du contrat Mondial Assistance (voir article 15 « Assurance »), vous pourrez, selon la cause du départ du site ou de l'interruption d'activité dûment justifiée et rentrant dans le respect des conditions du contrat, bénéficier d'un remboursement au prorata temporis, à compter du jour de votre départ du site ou du jour de l'interruption de l'activité. Concernant l'interruption de séjour, vous ne pourrez bénéficier du remboursement au prorata du séjour qu'à condition d'avoir totalement libéré le cottage ou la chambre.

ARTICLE 11 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES

En cas de survenance d'un évènement de force majeure rendant impossible l'exécution de l'une de ses obligations, PVCP aura la faculté de modifier partiellement ou totalement l'exécution de ses prestations (fermeture totale ou partielle d'une Résidence de Tourisme, d'un équipement commun de type Aqua Mundo, restaurant...).

ARTICLE 12 - RÉCLAMATIONS

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet :

- d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à PVCP - Service Relations Clientèle APS- 11, rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19, ou
- de l'envoi d'un courriel à l'adresse : service.clientele@groupepvcp.com.

Dans un délai de 6 mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Nous vous invitons à nous faire part de vos réclamations dans les plus brefs délais afin que nous traitions votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, le domaine, les lieux et dates de votre séjour ainsi que le numéro et type de cottage ou de chambre réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tout justificatif nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

ARTICLE 13 - BROCHURE

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Les présentes conditions sont celles applicables à la date d'impression du catalogue et remplacent les précédentes versions. Pour connaître les conditions applicables à la date de votre réservation (et notamment conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), nous vous remercions de bien vouloir consulter les conditions en ligne sur www.centerparcs.com. Nous vous présentons sur notre catalogue et notre site Internet une description générale de nos cottages, des photographies, une superficie moyenne de surface au sol des cottages et des visites virtuelles données à titre indicatif. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à interroger notre centre d'appel. Nous vous rappelons, par ailleurs, que toute demande éventuelle quant à une orientation, situation ou architecture spécifique du cottage est un service supplémentaire sous réserve de disponibilités et ne constitue pas une garantie contractuelle. A défaut d'avoir souscrit au service « Préférence cottage », votre cottage vous sera attribué suivant une sélection informatique aléatoire qui pourra être modifiée jusqu'au jour de votre arrivée. Aucune utilisation de l'image de PVCP ou reproduction de son identité visuelle (logo, photos, brochure...) ne peut avoir lieu sans autorisation expresse de PVCP. Nos séjours ne peuvent être revendus sans accord exprès préalable de notre part.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITÉ - PRESCRIPTION

Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en Résidence de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers, la responsabilité de PVCP ou de toute autre société dont PVCP assure la distribution ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans ses Domaines, tant dans les cottages que dans les parkings ou les locaux communs (local à vélos...). La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par PVCP ne rentre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code civil). Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier recommandé par PVCP à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en pareille matière.

ARTICLE 15 - ASSURANCE

Pour vous, nous avons souscrit auprès de Mondial Assistance un contrat comprenant différentes formules. Cette assurance prend effet le jour de la réservation PVCP. Elle doit impérativement être souscrite lors de la réservation. Attention : sont assurées au titre du présent contrat les personnes ayant leur domicile en Europe. Sont compris les territoires des états membres de l'Union Européenne, situés en Europe géographique, ainsi que les territoires et pays suivants : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Liechtenstein, Principautés de Monaco et d'Andorre, Saint-Martin, Suisse, Vatican. Les Açores, Canaries et Madère ne font pas partie de cette définition. Faculté de rétractation : Selon l'ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance des services financiers, aucun droit de renonciation ne s'applique aux polices d'assurance de voyage ou de bagages (article L 112-2-1 du Code des assurances). Les modalités d'examen des réclamations : MONDIAL ASSISTANCE a mis en place une procédure de traitement des réclamations concernant le contrat d'assurance. Cette procédure est consultable dans les Dispositions Administratives des Conditions Générales du contrat d'assurance.

ARTICLE 16 – DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles sont collectées par la Société PV-CP DISTRIBUTION, en sa qualité de responsable de traitement, et intégrées dans la base de données du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Certaines données sont indispensables pour gérer votre réservation et seront également utilisées pour vous adresser des informations et/ou offres promotionnelles sur les produits et services des marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs. Sont considérées comme marques du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs les marques suivantes : Pierre & Vacances, Pierre & Vacances Premium, Pierre & Vacances Villages Clubs, Maeva, Aparthotel Adagio, Aparthotel Adagio Access, Center Parcs, Sunparks, Pierre & Vacances Conseil Immobilier et les Senioriales. Conformément aux dispositions de la Loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès à vos données, d'un droit de modification et d'un droit d'opposition à la prospection commerciale que vous pouvez exercer en nous adressant un courriel à l'adresse suivante : Service Relation Client L'Artois, Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai - 75947 Paris Cedex 19. Afin de pouvoir améliorer la qualité d'accueil de notre clientèle, nous vous informons que vos communications téléphoniques, avec nos collaborateurs, sont susceptibles d'être enregistrées.

PV-CP Distribution - Société anonyme au capital de 6 055 935 € - Siège social : L'Artois - Espace Pont de Flandre - 11 rue de Cambrai - 75947 PARIS CEDEX 19 - 314 283 326 R.C.S. PARIS - SIRET 314 283 326 00093 APE 7912 Z - Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours - IM075110024 - N° Identification TVA intracommunautaire : FR 96 314 283 326 ; PV-CP Distribution est chargée par les sociétés exploitantes des Résidences et Hôtels du Groupe Pierre & Vacances Center Parcs de distribuer les séjours, d'assurer la gestion et le suivi de vos réservations en leur nom et pour leur compte (hors prestations de transport, assurances et frais de dossier ou vente de séjours « packages » distribués en son propre nom). Sociétés exploitantes : ADAGIO SAS (503 938 110 RCS PARIS), PV ITALIA SRL (1014782 - Rome), PVCP CITY (513635987 RCS PARIS), PV RESIDENCES & RESORTS FRANCE (508321155 RCS PARIS), SNC DOMAINE DU LAC D'AILETTE (450 540 695 RCS PARIS), CENTER PARCS RESORTS France (508 321 213 RCS PARIS), SET PV GUADELOUPE (478890890 RCS PARIS), SET PV MARTINIQUE (478890684 RCS PARIS), SET PV ESPANA SL (Tomo 41188 Folio 14 Hoja B 382084 Inscription 11 Barcelone), SNC SOCIÉTÉ HÔTELIÈRE DE LA PLAGES DU HELLEUX (419290150 RCS POINTE-À-PITRE).

Extrait du Code du Tourisme

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code.

Art. 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 donne 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.

Art. R.211-3-1 - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles sont effectués 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 tel 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 préjudice 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.

Art. 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.