

## CONDITIONS DE VENTE DE LA SOCIETE MY MONTAGNES

### DISPOSITIONS GENERALES

La société MY MONTAGNES (ci-après désignée la « **Société** ») est une agence de voyages dont l'activité est soumise aux dispositions des articles L. 211-1 et suivants du Code du Tourisme. Son cœur d'activité est de proposer des programmes touristiques de treks en montagne.

La Société est une MY Montagnes au capital social de 7500€, immatriculée au RCS de Bordeaux sous le numéro 847 877 644, dont le siège social est situé 3 rue du Golf, Parc Innolin, 33700 Mérignac (France).

La Société est immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours d'Atout France (certificat d'immatriculation Atout France n°IM033190016 délivré le 02/07/2019). Atout France est un groupement d'intérêt économique dont le siège social est situé au 79/81, Rue de Clichy - 75009 Paris (France) (tél. : 01.42.96.70.00).

Conformément aux dispositions de l'article L.211-18 du Code du Tourisme, la Société (i) bénéficie d'une garantie financière auprès de l'APST (ii) est assurée auprès Hiscox sous le contrat HA PRC0193948 daté du 21/02/2019 au titre de l'Assurance Responsabilité Civile Professionnelle et (iii) remplit les conditions d'aptitude professionnelle requises par cet article en vue de son exercice en France.

Les présentes conditions de vente de la Société (ci-après désignées les « **Conditions de Vente** ») sont composées des conditions particulières de vente (ci-après désignées « **Conditions Particulières de Vente** ») et des conditions générales de vente (ci-après désignées « **CGV** »).

### CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

#### 1. Objet

La Société, telle que présentée dans les dispositions générales des présentes, propose un service de réservation des programmes touristiques de treks en montagne (ci-après

désignées les « **Prestations Touristiques** ») dont les formules sont notamment détaillées sur le site [www.mymontagnes.fr](http://www.mymontagnes.fr) (ci-après désigné le « **Site** »).

Les présentes Conditions Particulières de Vente ont notamment pour objet de définir les conditions de réservation et de participation aux Prestations Touristiques, qui s'imposent aux utilisateurs du Site et/ou à toute personne qui souhaite contracter avec la Société en vue de participer aux Prestations Touristiques (ci-après désignés le(s) « **Client(s)** »).

Dans ce cadre, elles définissent entre autre les droits et obligations respectifs des Clients, d'une part, et de la Société d'autre part (ci-après désignés individuellement une « **Partie** » ou collectivement les « **Parties** »).

Les Conditions Particulières de Vente précisent en outre la politique d'annulation et de remboursement pratiquée par la Société, les limitations éventuelles de sa responsabilité vis-à-vis des Clients ainsi que certaines informations relatives aux Prestations Touristiques dans leur ensemble (risques, formalités administratives et sanitaires, conditions de paiement et de participation, etc.).

#### 2. Document contractuels

Les Clients reconnaissent que la réservation des Prestations Touristiques auprès de la Société, ainsi que les conditions de participation à ces Prestations, sont exclusivement régies par le contrat conclu entre les Parties au moment de ladite réservation (ci-après désigné « **le Contrat** »), composé des documents contractuels suivants :

- **les Conditions de Vente**, composées des Conditions Particulières de Vente et des CGV. Les présentes sont considérées comme acceptées par le Client au jour de la réception par la Société d'un exemplaire signé par ledit Client, dans les conditions définies à l'Article 7.2 des présentes ;
- le **récapitulatif** (ci-après désigné le « **Récapitulatif** ») communiqué par la Société en vue de la réservation

d'une Prestation Touristique énonçant les caractéristiques essentielles de ladite Prestation, ainsi que plus généralement l'ensemble des informations précontractuelles prévues par les dispositions des L. 211-8, L. 211-9 et R. 211-4 du Code du Tourisme, incluant le résumé des droits des Clients, conformément aux dispositions de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours (ci-après désigné le « **Résumé des droits des Clients** ») (Annexe 1 des Conditions de Vente). Le Récapitulatif et le Résumé des droits des Clients sont considérés comme acceptés par le Client au jour de la réception par la Société d'un exemplaire signé par ledit Client, dans les conditions définies à l'Article 8.2 des présentes ;

- la confirmation (ci-après désignée la « **Confirmation** ») de la réservation d'une Prestation Touristique adressée par la Société à ses Clients, à la suite du paiement de ladite Prestation, dans les conditions décrites ci-après.

#### 3. Modification des Conditions Particulières de Vente

Les Conditions Particulières de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation, telle que définie aux présentes.

Toutefois, la Société peut être amenée à modifier les Conditions Particulières de Vente à tout moment, sans préavis, sous réserve d'en informer les Clients dès l'entrée en vigueur de ces modifications par email et/ou par la publication de la modification sur le Site.

La Société actualisera les Conditions Particulières de Vente en indiquant la date de dernière mise à jour en haut à droite des présentes.

Tout Client qui souhaite réserver une Prestation Touristique doit accepter les Conditions Particulières de Vente dans leur intégralité, y compris la dernière mise à jour qui lui a été notifiée. Si le Client n'est pas d'accord avec les Conditions Particulières de Vente en vigueur, il ne peut procéder à la

réserve d'une Prestation Touristique proposée par la Société.

#### **4. Informations précontractuelles**

##### **4.1. Code du Tourisme**

Conformément aux articles **L. 211-8 et R. 211-4 du Code du Tourisme**, la Société informe les Clients au moyen d'un Récapitulatif, préalablement à la validation de leur réservation, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution de la réservation, des informations sur les assurances, des conditions de franchissement des frontières.

Le Récapitulatif est accompagné d'un Résumé des droits des Clients, correspondant au modèle pertinent, conformément aux dispositions de l'article 1 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours (Annexe 1 des Conditions de Vente).

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-9 du Code du Tourisme, les informations précontractuelles communiquées aux Clients font partie intégrante du Contrat et ne peuvent être modifiées, sauf si les Parties en conviennent expressément autrement.

La Société communique aux Clients toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du Contrat.

##### **4.2. Code de la consommation**

En sus des informations susvisées à l'article 5.1 des présentes, et lorsque celles-ci n'ont pas déjà été fournies au Client, la Société fournit à ce dernier au titre de son obligation légale d'information précontractuelle, de manière lisible et compréhensible, l'ensemble des informations visées aux articles L. 111-1 à L. 115-33 et à l'article L. 221-5 du Code de la Consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- le prix du bien ou du service, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;
- s'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ;
- la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI ;
- lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, le professionnel met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État. Les informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur sont également précisées par décret en Conseil d'État.
- le fait que les Clients ne peuvent pas exercer le droit de rétractation prévu à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation ;
- les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de

la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'État.

#### **5. Prestations Touristiques**

##### **5.1. Prestations comprises et non-comprises**

Les formules proposées par la Société sont décrites sur le Site et dépendent du circuit (standard ou sur-mesure) choisi par le Client.

Un descriptif détaillé de la Prestation Touristique, indiquant les prestations comprises et non comprises dans son circuit (standard ou sur-mesure) est adressé au Client au moyen du Récapitulatif et de la Confirmation de sa réservation.

##### **5.2. Les visas et les vaccins**

La Société n'assure aucune prestation de délivrance des visas, ni des vaccins qui seraient obligatoires pour entrer sur le territoire où se déroule la Prestation Touristique.

##### **5.3. L'hébergement**

Les catégories d'hébergement proposées et les niveaux de confort dépendent des Prestations Touristiques choisies par le Client.

Les informations relatives à l'hébergement sont présentes sur le Site et sont également mentionnées spécifiquement au devis de la Société, ainsi qu'à son Récapitulatif et à sa Confirmation.

##### **5.4. L'assurance**

La Société propose à ses Clients différentes formules d'assurance-voyage (pour l'annulation et le rapatriement), par l'intermédiaire de la société d'assurance April.

La documentation relative aux conditions générales et particulières des assurances-voyages April est disponible sur le Site de la Société.

## 6. Informations générales

### 6.1. Informations administratives et sanitaires

#### Sur la sécurité et les risques sanitaires

Il est vivement recommandé au Client, en *SMS* des informations qui lui seraient communiquées à titre informatif par la Société, dans les documents contractuels, eu égard aux formalités administratives et sanitaires :

- de se renseigner sur la destination de son voyage auprès des autorités compétentes, telles que l'ambassade ou le consulat concernés en France, ou encore auprès du ministère des affaires étrangères, ainsi que la mairie pour les formalités administratives ;

- de consulter par ailleurs les sites officiels suivants :

- pour les formalités administratives, sur le site internet du Ministère des Affaires Étrangères en France, la fiche du pays de destination ; et notamment les adresses suivantes :

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques/>

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/dernieres-minutes/>

- pour les risques sanitaires, les sites internet du Ministère chargé de la Santé ainsi que de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et la rubrique « Santé » de chaque fiche pays du Ministère des Affaires Étrangères.

De plus, il est de la seule responsabilité du Client de suivre l'intégralité des recommandations émises notamment en cas de risque sanitaire, par les autorités compétentes en France

et sur place par les organismes reconnus dans le milieu de la santé (tel que l'OMS), ou encore par la Société et/ou autres prestataires, et de s'en tenir informé au jour le jour, ce à quoi il s'engage expressément dans le cadre des présentes.

#### Sur les formalités administratives et sanitaires

Le Client, dûment informé par la Société quant à l'obligation de procéder aux démarches administratives liées à l'obtention de visas et/ou de mettre à jour ses vaccins, est seul responsable de la bonne réalisation de ces démarches.

Si ces démarches sont déterminantes pour la participation à la Prestation Touristique, le Client ne pourra se retourner contre la Société, si celui-ci ne peut participer à ladite Prestation du fait du non-respect de ces démarches.

Ainsi, il lui appartient de vérifier et de se tenir informé des délais d'obtention des visas et/ou des vaccins qui sont applicables dans son cas particulier, en *SMS* des informations qui lui sont fournies à cet égard par la Société à titre indicatif.

S'agissant plus particulièrement des formalités administratives, avant le début de toute Prestation Touristique, il revient au Client participant de vérifier qu'il dispose d'un document d'identité (passeport, carte nationale d'identité dans le cas où celle-ci est suffisante) en cours de validité, ainsi que de tout autre document administratif spécifique qui peut être requis (visa / ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.)

Lorsque les formalités administratives à accomplir en vue de l'entrée dans un ou plusieurs pays de la Prestation Touristique nécessitent d'obtenir un visa ou tout autre type d'autorisation, la Société en informe les ressortissants de nationalité française aux documents contractuels.

Il appartient au Client ressortissant de nationalité française, d'accomplir les formalités en vue de l'obtention du ou des visas ou autres autorisations auprès des autorités compétentes et à ses frais.

Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer et se renseigner avant d'entreprendre une Prestation

Touristique sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment, auprès des ambassades ou consulats compétents

Le Client est informé que l'ensemble des informations susvisées sont susceptibles d'évoluer à tout moment, jusqu'au jour du départ, notamment en cas de risque sanitaire (tel qu'une épidémie) ou d'intempéries.

Il appartient à chaque Client de vérifier auprès des autorités compétentes que les informations dont il dispose sont toujours valables et ainsi de s'informer de la mise à jour éventuelle des formalités administratives et/ou sanitaires qu'il doit accomplir, jusqu'à la veille de son départ.

**Les Clients s'engagent à se tenir informés et à respecter l'ensemble des informations et recommandations susvisées dans le cadre des présentes.**

### 6.2. Informations relatives au transport

La Société communique à ses Clients le nom du transporteur aérien, ainsi que les indications relatives au vol (dates, horaires, etc.).

La Société s'engage à informer ses Clients immédiatement en cas de modifications de l'une de ces informations (conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, tout transporteur aérien peut être amené à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire, ainsi que les aéroports de départ et de destination).

La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée en suivant le lien : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr).

Par ailleurs, les taxes d'embarquement des billets non utilisés sont remboursées sur demande conformément aux dispositions de l'article L. 224-66 du Code de la consommation.

En outre, il est précisé que :

- les temps d'escales sont déterminés par les transporteurs aériens selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés

sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais ;

- dans l'hypothèse où le transporteur aérien n'est pas en capacité d'assurer le vol du Client, malgré son obligation d'assistance, la Société pourra avoir recours à un autre transporteur aérien, afin de faire voyager ledit Client dans des conditions de transports comparables ;

- les procédures d'enregistrement à distance peuvent être effectuées dans les délais fixés par chaque transporteur aérien en fonction des vols.

- les conditions de transport, en particulier le nombre de bagages autorisés et leur poids maximum sans supplément, du transporteur aérien sont disponibles sur le site dudit transporteur.

- en cas de modifications par le transporteur aérien, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques, de retards, d'annulations ou de grèves extérieures à la Société, d'escalas supplémentaires, de changement d'appareils ou encore de parcours, si le Client décide de renoncer à sa Prestation Touristique, les frais d'annulation prévues à l'Article 11 des présentes lui seront appliqués.

- en cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou perte de bagages et/ou refus d'embarquement et/ou annulation de vol par le transporteur aérien, il appartient au Client de faire valoir ses droits directement auprès du transporteur aérien concerné, conformément à la réglementation européenne en vigueur.

## 7. Étapes de la réservation

### 7.1. Devis

Le Client qui souhaite s'informer sur une Prestation Touristique a la possibilité de demander un devis après de la Société.

Cette demande peut être effectuée par email ou par téléphone (aux coordonnées indiquées sur le Site).

Divers échanges peuvent ensuite avoir lieu entre la Société et ses Clients, afin que la Société puisse proposer un devis au plus proches de leurs attentes ; lequel pourra ensuite faire l'objet de discussions entre les Parties.

Conformément aux dispositions prévues par les articles L. 211-8, L. 211-9 et R. 211-4 du Code du Tourisme, le devis établi par la Société précise les caractéristiques principales de la Prestation Touristique proposée.

Le devis est accompagné des Conditions de Vente et d'un Résumé des droits des Clients (Annexe 1 des Conditions de Vente).

### 7.2. Récapitulatif et acceptation de la Prestation Touristique

Une fois les éléments du devis définis entre les Parties, la Société adresse un email à son Client, afin de lui transmettre le Récapitulatif, accompagné des Conditions de Vente et du Résumé des droits des Clients (Annexe 1 des Conditions de Vente).

Ces documents sont adressés au Client sous la forme d'une liasse Docusign, afin qu'il puisse les signer électroniquement avant d'effectuer le paiement de la Prestation Touristique correspondante et, en tout état de cause, avant le début de ladite Prestation Touristique.

### 7.3. Paiement de la Prestation Touristique

L'email envoyé au Client contient également les coordonnées bancaires de la Société, afin que le Client puisse procéder au règlement de l'acompte de la Prestation Touristique par virement bancaire.

Lorsqu'il effectue ledit virement, le Client s'engage à mentionner clairement le numéro du Récapitulatif.

Les frais bancaires éventuels liés à ce type de transaction restent à la charge du Client.

### 7.4. Confirmation d'inscription

Une fois le paiement de l'acompte effectué, le Client reçoit à l'adresse email précédemment renseignée par lui, la Confirmation de sa réservation.

La Confirmation indique notamment le délai pour procéder au solde du paiement de la Prestation Touristique réservée.

Si nécessaire, un email de relance est adressé au Client, afin de procéder au règlement dudit solde, dans les délais indiqués par la Société.

Une fois le paiement du solde effectué, une confirmation de paiement est adressée par email au Client, ainsi que la facture correspondante.

A défaut de paiement dudit solde, la réservation est annulée aux seuls frais du Client (non restitution de l'acompte et sans préjudice des frais éventuels d'annulation tels que mentionnés au barème ci-dessous).

Passé un délai de quarante (40) jours avant le départ, le prix T.T.C. dû au titre de la Prestation Touristique réservée devra être réglée en totalité par le Client.

## 8. Date de la réservation, date de la Prestation Touristique et prise d'effet des présentes

**La date de la réservation** correspond à la date de réception de la Confirmation d'inscription par le Client, qui lui est envoyée par la Société par email après paiement du premier acompte de la Prestation Touristique.

**La date de la Prestation Touristique** est la date de début de la Prestation Touristique telle qu'indiquée sur le Récapitulatif et confirmée par écrit par la Société avant le départ, sauf modification expresse notifiée par écrit par la Société avant le départ conformément aux présentes.

Les présentes Conditions Particulières de Vente prennent effet à compter de la date de leur acceptation par le Client, conformément aux modalités prévues à cet effet à l'Article 7.2 des présentes.

## 9. Prix

## 9.1. Caractéristiques du prix

Les prix des Prestations Touristiques sont indiqués au Client en euros et toutes taxes comprises (T.T.C.) et sont payables dans les mêmes conditions.

Le prix applicable à la réservation de toute Prestation Touristique est le prix T.T.C. indiqué sur le Récapitulatif adressé par la Société au Client.

Les prix affichés sur le Site sont indicatifs.

De même, le prix de la Prestation Touristique indiqué sur le devis communiqué au Client correspond au prix pratiqué par la Société à la date d'élaboration du devis et n'est communiqué qu'à titre indicatif.

Le prix applicable à la réservation de toute Prestation Touristique est le prix T.T.C. indiqué sur le Récapitulatif envoyé au Client.

La mention du prix T.T.C. sur le Récapitulatif est sans préjudice des éventuels frais ou coûts supplémentaires pouvant être mis à la charge du Client, au titre de la sélection d'options ou de toute réservation complémentaire ou ultérieure que celui-ci serait amené à effectuer, ou du fait de circonstances extérieures ayant pour conséquence de modifier le prix de la réservation, conformément aux présentes. Le Client est informé de tous frais supplémentaires susceptibles d'être mis à sa charge, de manière claire et lisible, ainsi que du caractère facultatif ou non de ces frais.

## 9.2. Majoration ou diminution du prix

Après la conclusion du Contrat, le Client est informé du fait que ce prix est susceptible d'être majoré par la Société, conformément aux dispositions des articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme, pour tenir compte des évolutions suivantes :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe par directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroport ;

3° Des taux de change en rapport avec le Contrat.

En cas de réduction du prix résultant des mêmes évolutions, la Société déduira ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, la Société apporte la preuve de ces dépenses administratives.

En cas de majoration du prix inférieure à 8% du prix T.T.C. de la Prestation Touristique, le Client en sera informé par écrit et ladite majoration ne pourra intervenir passée la date butoir fixée à vingt (20) jours avant la date de début de la Prestation Touristique. Passée cette date butoir, le prix est ferme et définitif.

Ce prix nouveau pourra être majoré ou minoré.

## 10. Annulation, résiliation de la réservation et remboursement

### 10.1. Avant le départ Modifications mineures par la Société

La Société se réserve le droit de procéder à des modifications mineures du Contrat avant le départ.

La Société en informe le Client par écrit, d'une manière claire, compréhensible et apparente.

**Modifications portant sur : (i) un élément essentiel du Contrat ; (ii) la non-satisfaction aux exigences du Client que la Société a acceptées ; (iii) une hausse du prix de la Prestation Touristique supérieure à 8%**

Aux termes de l'article R.211-9 du Code du Tourisme, lorsque le respect d'un des éléments essentiels du Contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui

s'impose à la Société et/ou lorsque la Société ne peut satisfaire aux exigences particulières du Client acceptées par la Société et/ou en cas de hausse du prix supérieure à 8% du prix T.T.C. de la Prestation Touristique, la Société informe le Client par écrit dans les meilleurs délais :

- des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la Prestation Touristique (à la hausse ou à la baisse) ;

- du fait que le Client doit communiquer à la Société, dans les meilleurs délais, sa décision d'accepter les modifications ou de résilier le Contrat.

**En cas de résolution du Contrat, la Société rembourse tous les paiements effectués par le Client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze (14) jours après la résolution du Contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme.**

En cas d'acceptation des modifications proposées, un avenant contractuel détaillant les modifications apportées au Contrat est alors régularisé entre les Parties.

Il est précisé que toute diminution du prix de la Prestation Touristique vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le Client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la Prestation Touristique modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

### Annulation par la Société avant le départ

En application des dispositions de l'article L. 211-14 du Code du Tourisme, la Société est en droit de résilier le Contrat si la Société est empêchée d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation Touristique.

Dans ces circonstances, la Société remboursera au Client les paiements effectués, moins les frais de résolution appropriés,

dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze (14) jours suivant la résolution du Contrat.

Si la Société respecte les conditions précitées en matière de délai de prévenance notamment, elle ne sera pas tenue à une indemnisation supplémentaire. Dans le cas contraire, cette indemnisation supplémentaire que le Client 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.

Les dispositions précitées ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable entre les Parties ayant pour objet l'acceptation, par le Client, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par la Société.

### **Modification de la réservation par le Client**

En cas de modification d'un des éléments de la réservation par le Client, celui-ci sera facturé d'un complément de prix sans préjudice des éventuels frais liés à la modification de la réservation.

### **Annulation de la réservation par le Client**

En cas d'annulation de la réservation par le Client, celui-ci sera facturé de frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de la résolution du Contrat avant le début de la Prestation Touristique et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés, selon les barèmes suivants :

#### Barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers :

- **A plus de 60 jours avant la date de départ :** quinze pour cent (15%) sur le prix total T.T.C. figurant au Récapitulatif, majoré des frais de dossier d'un montant de cent--cinquante euros (150€) par personne et des frais de virement d'un montant de soixante euros (60€) par remboursement(s) effectué(s).

- **De 60 à 41 jours avant la date de départ :** vingt--cinq pour cent (25%) du prix total T.T.C. figurant au Récapitulatif,

majoré des frais de dossier d'un montant de cent--cinquante euros (150€) par personne et des frais de virement d'un montant de soixante euros (60€) par remboursement(s) effectué(s).

- **De 41 à la date de départ :** 100 % du prix total T.T.C. figurant au Récapitulatif.

- **En cas de non-présentation le jour du départ :** 100 % du prix Total T.T.C. figurant au Récapitulatif.

#### Barème des frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers :

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même Récapitulatif annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- *pour les prestations personnelles (non partagées) :* le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations (billets de transport) non consommées du voyage à la date de l'annulation ;

- *pour les prestations partagées :* des frais égaux à 100% du prix T.T.C. fourni au Client pour sa participation aux prestations partagées, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage.

Lorsque plusieurs Clients se sont inscrits sur un même Récapitulatif et que l'un d'eux annule son voyage, les frais de résolution sont prélevés sur les sommes encaissées par la Société pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

#### Cas particuliers :

- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès le paiement de la Prestation Touristique sur certains hôtels.

- 100% de frais d'annulation pour tous billets émis.

- la Société peut proposer au Client des produits dont le caractère est exceptionnel soit en raison de tarifs très avantageux, soit à des dates qui correspondent à des événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner la modification du

barème des frais d'annulation. En pareil cas, les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur le document d'information préalable relatif au voyage. Les autres dispositions des présentes continueront de s'appliquer.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit par le biais du Site et engagés par le Client tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, les frais d'obtention des visas, documents de voyages, ou encore les frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

**La réservation du Client est définitive dès paiement de la Prestation Touristique. Elle ne peut faire l'objet d'aucun remboursement hors des causes strictement énumérées aux présentes.**

### **10.2. Après le départ**

Le Client informe la Société, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution de la Prestation Touristique.

La Société remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte-tenu de la non-conformité et de la valeur des services de la Prestation Touristique concernés. Si la Société ne remédie pas à la non-conformité, le Client peut :

- demander une réduction de prix et, en cas de dommages distincts, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme ;

- à l'expiration d'un délai raisonnable, y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à une Prestation Touristique de qualité inférieure à celle spécifiée au Contrat, la Société octroie au Client une réduction de prix appropriée.

Le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elle ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans

le Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution de la Prestation Touristique et que la Société n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-7 du Code du Tourisme, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des intérêts.

S'il est impossible pour la Société de proposer d'autres prestations ou si le Client refuse les autres prestations proposées (si elle ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée), la Société a droit, s'il y a lieu à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages intérêts conformément à l'article L. 211-7 du Code du Tourisme, sans résolution.

En cas de non-conformité perturbant considérablement l'exécution de la Prestation Touristique, si le Contrat comprend le transport de passagers, la Société fournit également au Client, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du Client comme prévu dans le Contrat, la Société supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois (3) nuitées par Client.

Le Client n'aura droit à aucune indemnisation si la Société prouve que la non-conformité est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services compris dans la Prestation Touristique et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

## 11. Cession de la réservation à un tiers

Conformément aux dispositions des **articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du Tourisme**, le Client a la faculté de céder sa réservation à tout tiers qui remplit les conditions requises pour la Prestation Touristique.

Le cas échéant, le Client devra informer la Société de la cession de sa réservation à un tiers par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard sept (7) jours avant le début de la Prestation Touristique, à l'adresse de contact indiquée aux présentes. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze (15) jours.

Le Client et le tiers cessionnaire de la réservation seront solidairement responsables, vis-à-vis de la Société, du paiement du solde du prix le cas échéant, des frais supplémentaires pouvant être occasionnés du fait de cette cession, ainsi que de toute somme qui sera mise à leur charge au titre de la réservation conformément aux présentes.

## 12. Responsabilité de la Société

Au titre de sa responsabilité civile professionnelle, la Société est assurée par Hicox.

La Société est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyages compris dans la Prestation Touristique, conformément à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme et est tenue d'apporter une aide au Client s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du Tourisme.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, la Société peut s'exonérer de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable :

- soit au Client ; ainsi en est-il notamment en cas :

- de perte ou de vol des titres de transport par le Client ;
- d'absence du Client au jour du début de la Prestation Touristique (refus d'embarquement, débarquement prématuré, etc.) ;

- de défaut de présentation par le Client des documents d'identité nécessaires aux voyages, ou de présentation de documents non valides et/ou non conformes aux services d'enregistrement ou de police des douanes ;

- d'incident/accident qui résulterait d'une initiative personnelle du Client, ou de toute imprudence de sa part. En conséquence, les frais et débours occasionnés par un incident/accident du fait du Client seront mis à la seule charge de ce dernier.

- soit à un tiers étranger à la fourniture des services de la Prestation Touristique et revêt un caractère imprévisible ou inévitable ;

- soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables ; ainsi en est-il notamment en cas :

- de grève des services de transport, des aiguilleurs du ciel, du personnel d'hôtellerie, ou de tout personnel lié à la réalisation de tout ou partie de la Prestation Touristique ;

- d'émeutes, insurrections, mouvements sociaux ;

- d'annulation imposée par des conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques menaçant la vie du Client, sa sécurité ou sa santé, ou empêchant la bonne réalisation de la Prestation Touristique ;

- d'annulation sur injonction d'une autorité administrative ou de toute autre autorité publique compétente française ou étrangère (locale) ;

- de catastrophes naturelles, intempéries ou conditions météorologiques rendant impossible la réalisation de tout ou partie de la Prestation Touristique pour la Société, indépendamment de la volonté de ces derniers.

## 13. Réclamations - Contact

### 13.1. Réclamations

Le Client a la possibilité d'adresser à la Société toute réclamation relative à la Prestation Touristique.

La réclamation devra être accompagnée des pièces justificatives et adressée par courrier avec accusé de réception à la Société à l'adresse postale de contact indiquée sur le Site.

La réclamation doit être adressée à la Société dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la fin de la Prestation Touristique. Passé ce délai, toute réclamation formulée ne pourra être acceptée et sera déclarée irrecevable.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance personnelle du Client pendant la durée du séjour, sauf faute prouvée de Client ou des prestataires de services impliqués dans la réalisation de la Prestation Touristique.

A défaut de réponse satisfaisante à sa réclamation, dans un délai de soixante (60) jours à compter de la notification par le Client de cette réclamation adressée à la Société à l'adresse de contact indiquée sur le Site, le Client est libre de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine, sont disponibles sur le site internet de ce dernier accessible à l'adresse suivante : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Le Médiateur du Tourisme et du Voyage est en charge du règlement amiable des litiges intervenant entre les fournisseurs de prestations de transport aérien, voyages ou tourisme et leurs clients.

Les Clients peuvent également obtenir des informations sur le règlement en ligne des litiges sur la plateforme européenne, à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

#### 14.2. Contact

Toute demande d'information, de précision et de suivi de réservation, ainsi que toute réclamation en vertu du présent article, peuvent être adressée à la Société aux adresses présentes sur le Site.

#### 14. Propriété intellectuelle

L'intégralité des éléments contenus sur le Site sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Ainsi, la Société détient seule tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les droits de propriété intellectuelle liés du Site, ainsi que les idées, suggestions, demandes d'amélioration, commentaires, recommandations et autres informations que les Clients et tiers communiqueraient au sujet du Site.

En outre, la Société détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le Site dont elle est propriétaire, notamment les textes, images, graphismes, logo, icônes, sons, logiciels, etc. En conséquence, toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation totale ou partielle des éléments du Site, par quelque moyen ou procédé que ce soit, est interdite, sauf accord préalable express consenti par la Société.

#### 15. Données personnelles

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la Société s'engage à respecter les données à caractère personnel des Clients et de toute personne concernée dont les données à caractère personnel seraient collectées par la Société (ci-après, la/les « **Personne(s) Concernée(s)** ») dans le cadre de la demande de réservation et la participation aux Prestations Touristiques, ou encore lors de tout échange avec ces derniers dans le cadre de son activité professionnelle.

Les données à caractère personnel du Client/de la Personne Concernée sont les informations qui permettent de l'identifier de manière directe ou indirecte, au sens de l'article 2 de la loi Informatique et libertés.

Les Clients/Personnes Concernées sont amenés à fournir ce type d'informations (nom, prénom, adresse électronique ou postale) de manière volontaire lors d'une demande de

réservation en ligne et le cas échéant d'une réservation auprès de la Société.

Les données à caractère personnel collectées par la Société, peuvent être utilisées par celle-ci, par ses employés ou par ses prestataires aux fins de fournir les Prestations Touristiques aux Clients/Personnes Concernées dans le cadre de son activité et notamment à des fins de traitement des réservations effectuées auprès de la Société ou pour faire droit à toute demande ou question concernant le Site ou les prestations proposées dans le cadre des Prestations Touristiques.

Les Clients/Personnes Concernées sont informés que la Société est susceptible de communiquer leurs données à caractère personnel à des tiers, sous réserve de leur consentement express et préalable ou toute autorité publique compétente, lorsque les lois et règlements le lui imposent.

Les données à caractère personnel des Clients/Personnes Concernées seront conservées par la Société de manière strictement confidentielle et ne pourront être utilisées qu'aux fins pour lesquelles celles-ci ont été collectées et à des fins auxquelles les Clients et Personnes concernées ont expressément consenti, dans le respect des dispositions de la loi Informatique et libertés précitée.

Pour toute autre utilisation des données à caractère personnel des Clients/Personnes Concernées, la Société s'engage à recueillir le consentement préalable des Clients/Personnes Concernées conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés précitée.

Enfin, tout Client/Personne Concerné dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification ou de suppression de ses données à caractères personnel, que celui-ci/celle-ci est libre d'exercer en contactant la Société à l'adresse de contact indiquée sur le Site.

#### 16. Loi applicable et juridiction et compétente

Les Conditions de Vente sont soumises au droit français.



Toute contestation relative aux présentes sera portée devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile.

Le Client a la possibilité de soumettre toute contestation relative aux présentes soit devant la juridiction du lieu où le consommateur demeurerait au moment de la conclusion du Contrat, soit devant celle du lieu de la survenance du fait dommageable.

En tout état de cause, le Client est dûment informé qu'il est en droit de recourir à une médiation conformément aux dispositions de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

## **17. Versions français et étrangère**

Les présentes Conditions de Vente sont rédigées en français. En cas de contradiction ou de contresens, elles prévaudront sur toute autre version qui serait rédigée dans une autre langue à la demande du Client.

## **18. Divers**

### **18.1. Interprétation**

En cas de difficulté d'interprétation entre un ou plusieurs titres et une ou plusieurs stipulations des présentes, il ne sera pas tenu compte des titres.

### **18.2. Invalidité partielle**

Si l'une des stipulations des présentes s'avérait nulle ou inapplicable, celle-ci serait considérée comme non écrite sans que la validité des autres stipulations des présentes ne puisse être mise en cause, sous réserve toutefois que l'économie générale des présentes ne soit pas significativement affectée par la suppression de la stipulation concernée.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11, relatifs au contrat de vente de voyage et de séjours, sont reproduits ci-après et constituent les CGV de la Société.

**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 du Code du Tourisme. 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 R211-11** 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.

## ANNEXE 1 – RESUME DES DROITS DES CLIENTS

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du Tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du Tourisme. La Société sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, la Société dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302  
[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

En cliquant sur l'hyperlien ci-dessus, le Client recevra les informations suivantes :

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

Les Clients recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. La Société est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les Clients reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre la Société.

Les Clients 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 modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le Client peut résoudre le Contrat. Si la Société se réserve le droit d'augmenter le prix, le Client a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les Clients peuvent résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution 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, la Société annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les Clients peuvent résoudre le Contrat sans payer de frais

de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les Clients peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le Contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux Clients, sans supplément de prix. Les Clients peuvent résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au Contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que la Société ne remédie pas au problème.

Les Clients 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.

La Société doit apporter une aide si le Client est en difficulté.

Si la Société devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si la Société devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des Clients est garanti, la Société ayant souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les Clients peuvent prendre contact avec cette entité, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la Société.