

Conditions particulières de vente

L'offre de vente de Croisières régie par les présentes conditions de vente est proposée par la société TGJ Travel - Azur Croisières, Société par action simplifiée au capital social de 200 000 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et de l'industrie sous le numéro 503 213 696, immatriculée au Registre National des opérateurs touristiques Atout France n° IM006120009.

Le siège social de TGJ Travel - Azur Croisières est situé 19 avenue Auguste Renoir - 06800 Cagnes sur Mer

Les coordonnées de TGJ Travel - Azur Croisières sont les suivantes :

Téléphone : 04 93 08 03 94

Télécopie : 04 93 08 02 28

Adresse électronique : info@azurcroisiere.com

Les présentes Conditions Particulières de Vente définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet et par téléphone. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations. Elles sont complétées par les Conditions Particulières de chaque fournisseur et en cas de contrariété de clauses, prévalent sur lesdites Conditions des fournisseurs.

Conformément à l'article L. 211-9 du Code du Tourisme, l'information préalable peut être modifiée après publication sur le Site, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement ; le client en sera informé avant sa signature du contrat de voyage.

En validant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques du voyage choisi sur le Site. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des Conditions par le Client empêchera la poursuite de la réservation en cours.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont mises à jour lors de leur publication et annulent et remplacent toute version antérieure.

Article 1. Commande et réservation

Selon les dispositions de l'article 1369-8 du Code civil, le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat d'achat de prestations.

Le Client peut passer sa commande en ligne ou par téléphone au n° 04.93.08.03.94 ou par échanges d'e-mails. La commande ne sera définitive qu'après encaissement de l'acompte, acceptation des Conditions Générales et Particulières de Vente et confirmation de la disponibilité par Azur Croisières.

1. le Client s'inscrit sur le Site en renseignant les informations nécessaires à son identification, ses nom et prénom, date de naissance, adresse e-mail ou communique les mêmes informations par téléphone ou par e-mail.
2. le Client choisit la prestation de son choix et vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC affiché.
3. Le Client valide les composantes de sa réservation.
4. le Client accepte les Conditions Générales et Particulières de Vente en cochant la case prévue à cet effet sur l'écran de réservation et valide sa réservation.

5. le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions de l'article 2 ci-dessus.
6. Azur Croisières adresse au Client un courrier électronique automatique de réception de sa demande et de son paiement.
7. Après confirmation de la disponibilité, Azur Croisières adresse au Client un mail manuel de confirmation de la réservation accompagnée du document imprimable reprenant les caractéristiques du voyage et constituant le contrat de voyage.

Article 2.1 : Prix et conditions de paiement

Le prix est indiqué TTC en euros pour chacune des Croisières s figurant dans le catalogue électronique de Azur Croisières. Les informations contenues sur le site précisent ce que les prix comprennent ou ne comprennent pas.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix comprennent :

les taxes portuaires, les services d'accueil, l'assistance et les transferts au navire, le logement dans la cabine de votre choix (intérieure, extérieure, extérieure avec balcon ou suite), la pension complète à bord.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas :

les taxes de sortie demandées dans certains pays à régler sur place en monnaie locale, les boissons, les communications téléphoniques, le supplément pour chambre individuelle, les excursions facultatives, les repas non compris dans la formule de séjour choisie notamment aux escales, les dépenses d'ordre personnel et les pourboires, les assurances.

Conditions de paiement :

Les moyens de paiements suivants sont acceptés par Azur Croisières :

- Carte bancaire : Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express
- Chèque
- Chèque-vacances ANCV
- Virement

Nota: Si le client choisit un moyen de paiement autre que la carte bancaire, l'encaissement de son paiement conditionne le traitement de sa réservation.

Sauf promotions et croisières spécifiques signalées dans le descriptif, un acompte de 30 % est demandé à la réservation ; le solde est payable 40 jours du départ sans rappel de la part d'Azur Croisières.

Pour tout achat à moins de 40 jours du départ, le paiement intégral du prix sera demandé lors de la réservation.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue précisée au contrat de vente est considéré comme ayant annulé son voyage. Les frais d'annulation seront alors retenus selon les conditions figurant ci-après. Le solde doit être réglé par le client sans rappel de l'agence Azur Croisières.

Article 2.2. Révision de prix :

Le prix prévus aux conditions spécifiques sont révisibles tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations suivantes : du coût des transports lié notamment au coût du carburant, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports, du coût du dollar américain et des autres devises utilisées pour

l'achat des prestations concernées. En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons la possibilité de modifier nos prix. En ce cas, la variation du montant de ces données sera intégralement répercutée dans nos prix. Conformément à l'article R. 211-9, un décompte sera remis au client qui aura la faculté d'annuler son contrat pour modification substantielle, dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tous moyens permettant d'en accuser réception.

Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévu, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'aucune majoration.

Le client aura la possibilité d'accepter la hausse de prix ou d'annuler son voyage sans aucun frais, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les meilleurs délais après qu'il ait eu connaissance de cette modification.

Article 3 : Cession du contrat

Le cédant doit impérativement informer l'agence Azur Croisières de la cession de son contrat à un tiers par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 15 jours avant le début de la Croisières en indiquant précisément les nom et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Dans ce cas, et conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de l'agence Azur Croisières du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La cession entraîne des frais, stipulés dans les Conditions Particulières de l'organisateur.

Article 4.1 : Frais d'annulation - Annulation par le client

Toute annulation doit être adressée à l'agence Azur Croisières par lettre recommandée avec accusé de réception, par fax, ou e-mail à l'adresse: annulation@azurcroisiere.com. La date du cachet de la poste, de réception du fax ou de l'e-mail sera la date retenue pour l'annulation. Le remboursement des sommes versées interviendra, déduction faite des frais d'annulation.

Important :

Les conditions et frais d'annulation sont variables en fonction du tour-opérateur organisateur de votre voyage. Merci de vous reporter aux conditions particulières de vente présentées ci-dessous en fonction de votre réservation.

Pour toute annulation, des frais de gestion AZUR CROISIERES (50 € par personne) viendront s'ajouter aux frais d'annulation du tour opérateur présentés ci-dessous.

Toute modification de la commande avant le départ à l'initiative du client entraînera la facturation de frais de gestion AZUR CROISIERES de 50 € par cabine. Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le tour opérateur et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

[Conditions d'annulation Azamara Club Cruises](#)

[Conditions d'annulation Carnival](#)

[Conditions d'annulation Celebrity Cruises](#)

[Conditions d'annulation Celestyal Cruises](#)

[Conditions d'annulation Club Med](#)

[Conditions d'annulation Costa Croisières](#)

[Conditions d'annulation Croisieurope](#)
[Conditions d'annulation Cunard](#)
[Conditions d'annulation Holland America Line](#)
[Conditions d'annulation Hurtigruten](#)
[Conditions d'annulation MSC Croisières](#)
[Conditions d'annulation Norwegian Cruise Line](#)
[Conditions d'annulation Oceania Croisies](#)
[Conditions d'annulation Plein Cap](#)
[Conditions d'annulation Ponant](#)
[Conditions d'annulation Princess Croisies](#)
[Conditions d'annulation Regent](#)
[Conditions d'annulation Ritz Carlton Yacht Collection](#)
[Conditions d'annulation Rivages du Monde](#)
[Conditions d'annulation Royal Caribbean](#)
[Conditions d'annulation Seabourn](#)
[Conditions d'annulation Silversea](#)
[Conditions d'annulation Star Clippers](#)

Si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur le carnet de voyage qui lui aura été remis, aucun remboursement ne peut intervenir. De la même façon, aucun remboursement ne peut intervenir s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage tels que passeport, visa, carte d'identité, certificat de vaccination. En cas d'interruption de séjour par le client, aucun remboursement ne pourra lui être versé. Si le client a souscrit une assurance optionnelle annulation ou protection complète (couvrant notamment l'interruption de séjour), il devra appeler le plateau d'assistance de l'assureur (numéros de téléphones dans la rubrique «assurance» du site www.azur-croisieres.com).

Article 4.2 : Annulation par l'agence Azur Croisières

En cas d'annulation du voyage par l'agence Azur Croisières, l'agence Azur Croisières en informe le client par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client est alors remboursé intégralement et immédiatement des sommes versées, sauf acceptation d'un voyage ou d'un séjour de substitution qui lui serait proposé par l'agence Azur Croisières. Le client pourra prétendre à une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait dû supporter si l'annulation était de son fait, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis. Toutefois, si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Au plus tard 21 jours avant le départ, la Croisière pourra être annulée par Azur Croisières si le nombre minimum de participants indiqué dans le descriptif de la Croisières n'est pas atteint, le client pourra dans ce cas accepter une Croisières de substitution ou le remboursement des sommes perçues mais ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Article 5.1 : Transports - Responsabilité des transporteurs

L'Armateur possède la faculté d'attribuer au passager une cabine autre que celle fixée à l'origine, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie ou à une catégorie supérieure.

En cas de vente avec formule « cabine en garantie » l'Armateur s'engage à garantir la disponibilité et le prix de la cabine, l'assignation de cette dernière est communiquée au client au plus tard lors de l'embarquement puisque qu'il s'agit d'une cabine physiquement non disponible au moment de la réservation. Dans ce cas précis, l'armateur

se réserve la possibilité d'assigner une cabine avec lits séparés, lits superposés, réservée aux personnes à mobilité réduite ou d'effectuer un changement de cabine pendant la Croisière.

La responsabilité des transporteurs aériens est limitée, en cas de dommages, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement (un extrait des conditions générales des transporteurs figure sur les titres de transport remis au client).

En vertu de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme, la responsabilité de Azur Croisières est limitée dans les mêmes conditions que celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages, régie par les conventions internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999 et par la réglementation européenne, notamment le Règlement CE 261/2004.

Article 5.2 : Transports - Dispositions particulières aux vols spéciaux

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut faire l'objet d'aucun remboursement. Les organisateurs se réservent le droit de modifier les types d'appareils, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départ, d'acheminer les participants par tous les itinéraires et vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil.

Article 5.3 : Transports - Aéroport

Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, peut être soumis à des modifications éventuelles.

Article 5.4 : Transports - Horaires et dates de départ

Pour des raisons indépendantes de la volonté de l'agence Azur Croisières, des modifications dans les transports pourront être réalisées, sans que le client puisse s'y opposer, telle qu'une modification du transporteur pour des problèmes de remplissage de l'appareil ou une modification du trajet pour des raisons de météorologie. Par ailleurs, le temps du trajet est inclus dans la durée globale du forfait, et peut entraîner une arrivée en fin de journée et un départ en début de matinée.

Article 5.5. Remboursement des taxes aériennes

Les taxes aériennes des billets non-utilisés pour quelque raison que ce soit, seront remboursées sous 30 jours à compter de la demande du client. Des frais de traitement de 50 € seront perçus par Azur Croisières.

Article 6 : Formalités administratives et sanitaires

Pour toutes les Croisières présentées dans le catalogue électronique de l'agence Azur Croisières et régies par les présentes conditions de vente, l'acheteur doit être en possession d'un ou de plusieurs des documents obligatoires suivants, en cours de validité : passeport, carte nationale d'identité, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations etc...

Les formalités mentionnées dans le catalogue électronique de l'agence Azur Croisières s'adressent aux ressortissants français, de l'Union Européenne ou de

l'Espace Economique Européen.

L'accomplissement et les frais des formalités incombant à l'acheteur de la Croisière, la croisière achetée ne peut en aucun cas être remboursée lorsque l'acheteur, par suite de non-présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, etc...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée sur son contrat. Dans ce cas, les frais afférents à l'annulation de ce voyage ou séjour sont à la charge de l'acheteur.

Il revient aux ressortissants étrangers de se renseigner auprès des autorités compétentes sur les vaccins et formalités à accomplir en cas de franchissement des frontières.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. Tout enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité avec photographie. Si le mineur voyage seul avec sa pièce d'identité, accompagné d'un seul parent ou d'un tiers, il doit être, en outre, muni d'une autorisation parentale de sortie du territoire (sous seing-privé avec signature authentifiée par la Mairie ou le commissariat).

Femmes enceintes: il appartient à la cliente enceinte de signaler son état au moment de la réservation afin qu'Azur Croisières puisse l'informer des éventuelles restrictions ou exigences de la compagnie de croisières ou du transporteur aérien, en fonction de l'avancement de la grossesse, telle que par exemple la fourniture d'un certificat ou d'une autorisation médicale de voyager et/ou naviguer.

Article 7 : Réclamations

Toute réclamation faite par le client doit obligatoirement être notifiée par écrit auprès de l'agence Azur Croisières, dans les meilleurs délais après le retour. Passé ce délai, la réclamation ne pourra être traitée prioritairement.

Azur Croisières demande à l'acheteur, en cas de difficultés rencontrées lors de la Croisières (vols, suppléments demandés par un prestataire sur place, retards, ...), de faire constater les faits par écrit par les autorités ou le représentant de l'organisateur local.

Les réclamations sont à adresser par tout moyen permettant d'en accuser réception à :

Azur Croisières - Service Réclamations - 19 avenue Auguste Renoir - 06800 Cagnes sur Mer

Après avoir saisi le service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalité de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein d'Azur Croisières. Les professionnels et les consommateurs sont libres de suivre ou non les avis du médiateur qui demeurent confidentiels.

Article 8 : Aléas du voyage

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et séjours, en particulier à l'étranger, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions. Les fêtes civiles, religieuses, les grèves et manifestations dans les pays visités, notamment, sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement du voyage ou du séjour, dont ni l'agence Azur Croisières ni l'organisateur ne peut être tenu pour responsable. De même, le circuit ou la Croisières prévu pourra être inversé, mais le contenu restera identique. Nous ne pouvons malheureusement pas garantir que la navire fera escale

à chacun des ports prévus ou suivra l'itinéraire prescrit en raison de certaines circonstances extérieures (conditions météorologiques, grèves, émeutes ...) qui peuvent obliger le Commandant, pour assurer la sécurité des passagers, à supprimer ou écarter une escale, à faire des escales supplémentaires et plus généralement à apporter des modifications à l'itinéraire prévu, ou à changer de navire ou de port.

Article 9 : Responsabilité

* Azur Croisières portera assistance, mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)
- Dette contractée par le client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)
- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.
- prise en charge et organisation du retour en cas d'événement de force majeure survenu en cours de voyage

* Le Client est informé que la responsabilité de Azur Croisières ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tempête, tremblement de terre, tsunami, inondation et dégâts des eaux, tornade, nuage, vent de sable, black-out, intempéries, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, incendie, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation etc.) au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme et de la jurisprudence française.

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues trouveront à s'appliquer.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

Azur Croisières ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

Article 10 : Assurances spécifiques.

L'agence Azur Croisières a souscrit une assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox France (Contrat N° HA RCP0080776), qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels à hauteur de 8 000 000€.

Azur Croisières n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées sur le Site et recommande au Client de souscrire au moment de la Commande un contrat d'assurance et/ou d'assistance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, et/ou couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

En fonction de l'offre souscrite, vous aurez la possibilité de souscrire une assurance auprès de notre partenaire.

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance souscrite par le Client est accessible, avant validation de la commande, par le lien hypertexte vers « [conditions d'assurances](#) » figurant sur le récapitulatif de la Commande. En tout état de cause, il appartient au Client de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusion, de limitation ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

En cas d'assurances multiples couvrant un risque déjà assuré (perte, vol et endommagement d et risques liés au voyage), le client aura la faculté de se rétracter sans frais sous un délai de 14 jours, sous réserve qu'aucun sinistre n'ait été déclaré.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par Azur Croisières sans faute de l'utilisateur. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Vous pouvez prendre connaissance des conditions d'assurances sur notre site

www.azur-croisieres.com dans la rubrique «assurance».

Article 11 : Retrait des documents de voyage

Le mode de remise des documents de voyage et/ou des titres de transport varie selon le type de prestation et est fonction du délai disponible entre la date de la réservation et la date du départ. Ils sont adressés par mail, par fax ou par voie postale ou par des transporteurs privés.

Dans le cas où le mode d'envoi des documents de voyage et/ou titres de transport impliqueraient des frais supplémentaires (Chronopost, courrier suivi, etc.), en raison de la réservation tardive, ceux-ci restent à la charge du Client.

En cas de transmission erronée par le Client de ses coordonnées, Azur Croisières décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

Si, cinq jours avant le départ, le Client n'a pas reçu ses documents de voyage, il lui appartient de le faire savoir afin qu'Azur Croisières puisse lui réexpédier à temps.

Article 12 : Photos et illustrations

Azur Croisières fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant au client un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de vous indiquer la catégorie ou degré de confort des prestations concernées. Elles ne sont pas contractuelles, et ne peuvent engager la responsabilité d'Azur Croisières à l'égard de l'acheteur.

Article 13 : La CNIL

Conformément à la loi 78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, le client dispose d'un droit d'accès individuel et de rectification des données nominatives qui le concernent et que l'agence Azur Croisières est amenée à recueillir pour le traitement du dossier du client. Ses droits peuvent être exercés auprès de l'agence Azur Croisières en nous contactant par l'intermédiaire de la rubrique « nous contacter ». Les données demeurent à usage interne de l'agence Azur Croisières et de ses fournisseurs.

Article 14 – Absence de droit de rétractation

En vertu de l'article L.121-21-8.12° du Code de la consommation, le droit de rétractation

prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

AZUR CROISIERES ©

Conditions générales de ventes

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

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 subor-

- donnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
 9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
 10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
 11. Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
 12. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
 13. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

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

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

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Les prestations de restauration proposées ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une Croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les li-

mites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

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