

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE FAURE TOURISME / VOYAGES JUST

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de voyages, de forfaits et de séjours proposés sur notre site et sur nos brochures. Elles sont complétées par conditions de vente du fournisseur de chaque prestation.

**1-Inscriptions:** Toute inscription implique l'acceptation des Conditions particulières et générales de vente. Pour les voyages en autocar, l'inscription détermine l'emplacement dans le car, et bien que chaque véhicule soit confortable nous vous invitons à vous inscrire à l'avance. Toutefois, la place dans le car n'est pas contractuelle, elle ne constitue en aucun cas un motif d'annulation en cas de modification de celle-ci pour divers impératifs, notamment les implantations de car différentes. La place dans le car définitive est confirmée sur convocation à 8 jours du départ. Les options téléphoniques sont valables 48 heures et annulées passé ce délai sans rappel de votre part. Pour les voyages en avion, nous disposons d'allotement chez les Tours Opérateurs ou compagnies (aériennes ou maritimes) qui nous sont repris en cas d'inventures, nous vous conseillons de vous inscrire à l'avance afin de disposer de l'offre catalogue.

Absence de droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-2 5° et L221-28 12° du Code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

**2- Aptitude au voyage :** Le Client déclare en signant son contrat qu'il est un majeur d'au moins 18 ans ou émancipé, et capable. Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire (de tutelle ou de curatelle) ont l'obligation, lors de leur inscription, de faire état de leur placement. FAURE TOURISME / VOYAGES JUST ne sera pas responsable si une personne n'a pas signalé son incapacité à contracter lors de la conclusion du contrat et ne procédera pas au remboursement du Voyage acheté dans ces conditions qu'en considération des pénalités d'annulation contractuelles applicables. FAURE TOURISME / VOYAGES JUST ne prendra également pas à sa charge les éventuelles dépenses liées au retour anticipé de la personne incapable. FAURE TOURISME / VOYAGES JUST ne pourra en outre être tenu responsable des conséquences de la mauvaise ou de la non-exécution du contrat à l'égard du majeur protégé. En outre, compte tenu des difficultés inhérentes à certains Voyages et de l'autonomie physique qu'ils impliquent, FAURE TOURISME / VOYAGES JUST pourra déconseiller certains Voyages aux Clients dont la condition lui paraîtrait incompatible avec les spécificités desdits Voyages. Ainsi, la garantie de la compagnie d'assurance ne sera pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé d'un Client ne lui permettait pas un tel Voyage. En tout état de cause, il appartient aux Clients de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs. Le Client doit informer FAURE TOURISME / VOYAGES JUST préalablement à sa réservation, de tout problème nécessitant un suivi ou une assistance pendant le Voyage et de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du Voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil, femmes enceintes, ... FAURE TOURISME / VOYAGES JUST n'accepte pas les animaux dans ses Voyages.

**3 - Règlement :** L'acompte demandé à la réservation d'un voyage est de 30% du montant total avec un minimum de 150 €. Les journées et les promos Espagne sont à régler en totalité à la réservation. Pour les croisières il est demandé 50% d'acompte à la réservation. Les éventuelles assurances sont à régler à l'inscription ajoutées au montant de l'acompte, et ne peuvent en aucun cas être rajoutées après l'inscription. Le supplément chambre individuelle est également à régler avec l'acompte. Quant au solde du voyage, il est à régler à 35 jours du départ (sauf exception), sans rappel de notre part. Le client s'engage contractuellement à solder son voyage dans le délai demandé sous peine retarder l'envoi du carnet de voyage.

**4-Chambres :** Les tarifs sont par personne en chambre double ou twin (2 lits). Les chambres triples ou quadruples sont accordées sur demande après acceptation de l'hôtel (attention il s'agit souvent de lits rajoutés dans une chambre double). Quant aux singles, chambre individuelles, elles sont rares et souvent exigües malgré le supplément. Il peut être possible, sur demande d'obtenir une chambre double à usage individuel, en supplément. Pour les traversées en bateau, les cabines individuelles sont à confirmer et occasionnent un autre supplément.

**5-Tarif - Révision des Prix :** Ils ont été établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de réalisation du catalogue, soit au 20-11-2021. Ils sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation de celles-ci et notamment en cas de fluctuation du taux de change (notamment USD/€ mais aussi toute autre devise concernée par la destination) ; en cas de hausses carburant, gazoil ou kérosène (1,35€/l à ce jour pour nos voyages en autocar). Les répercussions appliquées par les Tours Opérateurs et dont nous sommes qu'intermédiaires seront répercutées aux clients jusqu'à 30 jours avant le départ. Ils seront prévenus par courrier de notre part. Ces hausses étant prévues par la loi (code du Tourisme Art L211-13), le client ne peut s'y opposer ou exiger une annulation sans frais. En cas de hausse dite significative (soit <10%) FAURE TOURISME / VOYAGES JUST propose une annulation sans frais à + de 30 jours du départ. Quant aux taxes d'aéroport, elles sont données à titre indicatif et leur montant est reconformé à l'inscription et peut être modifié jusqu'à l'émission des billets.

Les Croisières et voyages en avion font l'objet de conditions spécifiques d'acompte et d'annulation : les conditions du Tour Opérateur se substituent à celles de FAURE TOURISME / VOYAGES JUST, elles sont remises au client à l'inscription

**6-Annulation : Du fait du voyageur :** nous nous réservons le droit

d'annuler un voyage en autocar si le nombre de participants requis indiqué sur le contrat de réservation n'est pas atteint, et ce jusqu'à 21 jours avant le départ sans possibilité d'indemnisation pour le client. (Proposition de report sur un autre voyage ou restitution des sommes versées.)

**Annulation du fait du client :**

Période d'annulation	Frais applicables par personne
Plus de 30 jours avant le départ	60 € par personne + coût assurance
De 30 jours à 21 jours avant le départ	25% du montant des voyage
De 20 jours à 8 jours avant le départ	50% du montant des voyage
De 7 jours à 3 jours avant le départ	75% du montant du voyage
Moins de 2 jours avant le départ ou no show	100% du montant des voyage

Ces pourcentages de frais sont pris en charge par l'assurance.

Le client doit prévenir l'agence par courrier explicatif pour justifier son annulation, avec certificat médical daté du jour de l'annulation. Il faut Obligatoirement appeler l'agence pour prévenir ou laisser un message sur répondeur dans un premier temps pour pouvoir prétendre à l'ouverture d'un dossier d'assurance si souscrite, dossier nécessitant obligatoirement que le voyage ait été payé dans sa totalité (c'est l'assurance qui procède au remboursement pas le voyageur). Le montant de la prime d'assurance n'est jamais remboursable. Les éventuels frais de visas ne sont pas pris en charge.

**7-Assurances :** Tous les voyages de la brochure FAURE TOURISME / VOYAGES JUST incluent une assurance rapatriement souscrite chez April Contrat n°21021. L'assurance optionnelle annulation est proposée au client qui l'accepte ou la refuse à l'inscription. Elle couvre les risques liés à la santé les plus courants (formulaire des couvertures et exclusions disponible à l'agence) nécessitant un remboursement en cas d'annulation. L'annulation doit nous être déclarée verbalement et sous 3 jours par écrit, accompagné d'un certificat médical. Rappel : pour déclencher un dossier auprès de l'assurance, le voyage doit être soldé dans sa totalité. Les voyages en autocar ne font pas l'objet d'une interruption de séjour (rapatriement uniquement).

Il est vivement recommandé de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie pour les voyages en Europe.

**8-Bagages :** Voyages en car : ils sont l'objet de tous nos soins et sont transportés gratuitement dans les soutes de nos autocars, aux risques et périls de leurs propriétaires. Nous ne pourrions être tenus responsables des objets et effets personnels perdus, volés, oubliés. Tout objet personnel laissé dans la cabine est sous l'unique responsabilité de son propriétaire. Les objets retrouvés dans les cars seront déposés à nos garages, où il sera possible de les récupérer. Nous ne pourrions pas nous charger du retour de ces objets. Tout bagage doit être étiqueté au nom du client. Les achats à l'étranger sont sous la responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur n'est pas responsable des éventuels échanges ou pertes de cartons ou objets ramenés de l'étranger. Par ailleurs, il appartient à chaque client de respecter la loi concernant les achats à l'étranger (alcool, cigarettes) et il ne nous sera pas possible d'assumer les conséquences d'éventuelles perquisitions des douanes, pouvant entraîner une perturbation des amplitudes et temps de conduite. Notre autocar doit poursuivre impérativement sa route. Pour les voyages en avion, il est recommandé de souscrire l'assurance facultative qui couvre les bagages. En cas de litige, (détérioration, perte) une déclaration doit être faite à l'aéroport pour une prise en charge. En général et à titre indicatif (chaque compagnie peut toutefois avoir ses propres règles) : vols spéciaux : 15 kg, vols réguliers : 20 kg. Au-delà, il convient de payer la surcharge applicable par la compagnie. Les compagnies charter low-cost facturent les bagages et autorisent un bagage en soute <5 kg

**9-Formalités :** Nous informons le voyageur des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et de nationalité française, pour entrer dans le ou les pays de destination. Il appartient à l'acheteur de vérifier la validité de leur papier d'identité nécessaire, ou de se renseigner auprès des autorités administratives compétentes. Les formalités spécifiques applicables, notamment aux mineurs et l'accomplissement des formalités lui incombant. Nous conseillons aux futurs voyageurs de se rendre sur le site diplomatie.gouv.fr, action-visas.com ou Travelsante.com. Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes (Consulat, Ambassade) du ou des pays de destination et doivent impérativement signaler leurs nationalité en commentaire dans leurs dossiers. Les informations communiquées par FAURE TOURISME / VOYAGES JUST sont susceptibles de modification. Il appartient au voyageur de vérifier auprès des autorités concernées les différentes formalités nécessaires à la réalisation du voyage réservé. Si le voyageur se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, nous ne pourrions en aucun cas être tenus pour responsable. Le voyageur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation des règlements de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter, ni être tenus pour responsables, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit. Il ne pourra prétendre au remboursement par aucune assurance. Notre agence peut s'occuper de l'obtention des visas si nécessaire, aux frais du client.

**10-Convocation / ramassage :** disponible en agence 8 jours avant le départ. Envoi postal sur demande et facturé (toutefois non recommandé). FAURE TOURISME / VOYAGES JUST organise un service de ramassage pour les voyages en autocar, veuillez consulter les points de prise en charge prévus ou en supplément. Les horaires et lieux sont à respecter impérativement par le client, tout retard ne pourra entraîner aucun dédommagement. Pour les voyages en autocar, les conducteurs ne peuvent pas attendre et poursuivent leur ramassage.

Le point de départ et de dépôt sont identiques (sauf cas particuliers) et nos conducteurs ne sont pas autorisés à pratiquer des dépôts supplémentaires. Le lieu de départ doit être déterminé à l'inscription et ne pourra pas être modifié dans les 15 jours qui précèdent le départ. Les personnes qui voyagent ensemble devront partir du même endroit pour être dans le même car.

Nous demandons à nos clients de se munir de leur téléphone portable lors des services de ramassages afin qu'ils puissent être joints en cas de problème.

**11-Programmes :** Les programmes constituent l'information préalable faite au client. Les hôtels, compagnies aériennes, itinéraires, menus sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés sans préavis en cas de nécessité ou impératif local, ou si les circonstances l'exigent. En cas de modification d'hôtel, les clients sont logés dans un hôtel de catégorie similaire. Nous nous réservons le droit d'apporter toute modification jugée nécessaire au bon déroulement du voyage et dans l'intérêt du client sans qu'il ne nous en soit tenu rigueur, et qui ne pourront pas entraîner une demande de dédommagement. Le sens des excursions peut être inversé sans altérer le programme.

**12-Cession de contrat :** Le client a la possibilité de céder son voyage à une autre personne qui remplit les mêmes conditions que lui, tant que le contrat n'a pas encore commencé à produire d'effet. Toutefois, aucune cession ne sera acceptée dans les 14 jours qui précèdent le départ pour un voyage en autocar et dans les 60 jours pour une croisière ou un voyage en avion. La cession sera effective après établissement par FAURE TOURISME / VOYAGES JUST d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du remplaçant. La cession de contrat entraînera 40 € de frais par personne.

**13-Respect des données personnelles :** FAURE TOURISME / VOYAGES JUST, comme l'ensemble des sociétés, organismes et associations européennes, s'engage dans la mise en œuvre du Règlement Général pour la Protection des Données. (RGPD loi du 25 mai 2018). A cet égard, les informations personnelles que vous communiquez à FAURE TOURISME / VOYAGES JUST, le sont en vue de l'accomplissement de la prestation que vous lui commandez. Dans ce contexte FAURE TOURISME / VOYAGES JUST peut être amené à transférer certaines de ces données à ses prestataires situés dans et hors de l'Union Européenne, afin de vous fournir les services demandés. Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires au contrôle et à la sécurité de ces données. A tout instant, il vous est possible de demander à : Consulter ces données, modifier ces données et supprimer ces données ; il vous suffit pour cela d'entrer en contact avec FAURE TOURISME / VOYAGES JUST, par mail à l'adresse [events@faure-tourisme.com](mailto:events@faure-tourisme.com). **Ces dispositions ainsi que les engagements de FAURE TOURISME / VOYAGES JUST sont repris dans les Conditions Générales de Vente sur [www.faure-tourisme.com](http://www.faure-tourisme.com).**

**14-Responsabilité :** Certains éléments exonèrent la responsabilité de l'Agence de voyage telle que la force majeure, intempéries, catastrophes naturelles, grèves ... et dans ces cas de figure, le client devra supporter seul les conséquences de tout ordre, dépenses imprévues, retards. Nous agissons en tant qu'intermédiaires auprès de nos fournisseurs et bien qu'étant très vigilants nous ne pourrions être tenus responsables en cas de défaillance de l'un d'eux (hôtel, restaurant, compagnie aérienne, Tour Opérateur ...) De même, nous ne pourrions être tenus responsables des pannes de véhicules, accidents de la circulation, embouteillage, grève, attentat, catastrophe naturelle, pandémies, intempéries, qui entraînerait l'annulation ou la modification de la prestations prévue. L'acheteur seul en supporterait les frais.

Les horaires d'avion et éventuelles escales sont communiqués 8 jours avant le départ. Les convocations prévues en début ou en fin de journée ne sont pas contestables et ne font l'objet d'aucun dédommagement, tout comme le retard de vol. En fonction des horaires, une collation peut être servie à bord. La convention de Varsovie qui régit le transport aérien stipule que le 1er et dernier jour d'un voyage sont considérés comme des jours d'acheminement sur votre lieu de séjour, il n'y a pas de repas ni autre prestations. Dans certains cas, un repas peut être proposé en supplément.

Les artistes indiqués dans les programmes ont été réservés, toutefois en cas de maladie, d'accident de la vie ou autre imprévu, ils pourront être remplacés, sans préjudice pour le client qui en sera préalablement informé. Les excursions facultatives souscrites et réservées sur place ne sont pas gérées par FAURE TOURISME / VOYAGES JUST, mais par son fournisseur : T.O. ou réceptif local et n'engagent donc pas la Responsabilité de FAURE TOURISME / VOYAGES JUST. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Les photos du catalogue ne sont pas contractuelles.

**15-Réclamation :** Toute réclamation doit nous parvenir dans les 15 jours suivant le retour, par lettre en recommandé avec AR avec les documents nécessaires justifiant la réclamation. L'étude des réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels du voyage. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. Toute réclamation faite au retour ne sera pas considérée comme recevable si cette dernière aurait pu être signalée et réglée sur place auprès du personnel FAURE TOURISME / VOYAGES JUST ou de ses représentants (état d'une chambre, etc...). Dans ce cas, une intervention de nos services au retour est inutile et non-avenue et ne pourra faire cas d'un dédommagement.

**Loi applicable :** Le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu l'acheteur est régi par le droit français.

**Tribunal compétent :** Tout litige est de la compétence exclusive des tribunaux français selon la jurisprudence ou les dispositions légales en vigueur.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENDEUR PRÉAMBULE - EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-13 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques, au sens des articles L.211-1 et L.211-2 du Code du Tourisme.

### Article R.211-3

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

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

### Article R.211-3-1

L'échange d'informations pré-contractuelles 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 R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les Date et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

### Article R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur 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 R.211-6

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs Date ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les Date 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 rémission éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

### Article R.211-7

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

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

### Article R.211-8

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

### Article R.211-9

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

- Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- Soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la

prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

### Article R.211-10

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

### Article R.211-11

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

- Soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- Soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

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

**Article R.211-12** - Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat, et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R.211-13** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

## MENTIONS LÉGALES

FAURE TOURISME / VOYAGES JUST est une agence de voyages immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM038100043. Une S.A.S au capital social de 187 500 € dont le siège social est sis : boulevard Asiatique 38200 Vienne. Code A.P.E 7911Z SIRET numéro : 344 065 073 00027. Cde T.V.A FR 92 344 065 073.

Agence garantie par l'APST 15, boulevard Carnot 75017 Paris 01-44-09-25-35 info@apst.travel et assurée pour sa Responsabilité Civile Professionnelle par AXA I.A.R.D 26 Rue Drouot 75009 PARIS police n° 45 36 91 75 04.

**Photographies et cartes non contractuelles. Crédit photos :** photothèque FAURE TOURISME / VOYAGES JUST - Getti - O.T./C.D.T/O.R.T - Réceptifs et hôteliers - Fotolia - Shutterstock - pxhere

**Date d'émission :** 20 novembre 2021