CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE DE FAURE TOURISME

Nos conditions sont consultables sur : www.faure-tourisme.com
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 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 R211-13 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.

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

Applicables aux voyages de la Brochure Faure Tourisme.

1- Inscription :
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. La place dans le car n'est pas un élément essentiel du contrat et ne peut constituer un motif d'annulation. 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'invendus, nous vous conseillons de vous inscrire à l'avance afin de disposer de l'offre brochure. Le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la consommation. Pour les voyages en avion, une fois la réservation effectuée, la part transport est non modifiable et non remboursable (nous consulter pour le montant).

2- Aptitude au voyage :
Le client déclare en signant son contrat qu'il est 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 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 ne prendra pas à sa charge les éventuelles dépenses liées au retour anticipé de la personne inapte. Faure Tourisme 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 pourra refuser certains voyages aux clients dont la condition lui paraîtrait incompatible avec les spécificités desdits Voyages. Les personnes placées sous une mesure de protection juridique de tutelle ou curatelle ont l'obligation de faire état de leur placement à l'inscription. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée. Les personnes placées sous curatelle doivent fournir une autorisation écrite de leur curateur. 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 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 n'accepte pas les animaux dans ses Voyages.

3 -Règlement :
Acompte et solde du voyage :
Conformément aux dispositions des articles L211-1 à L211-16 du Code du tourisme, les conditions de réservation et de paiement des prestations de voyage sont précisées comme suit : Lors de la réservation, un acompte de 30 % du montant total du voyage, avec un minimum de 150 €, est exigé, en accord avec les obligations générales des agents de voyages (article L211-9). Les voyages à la journée doivent être réglés en totalité à la réservation. Ils peuvent faire l'objet d'un remboursement uniquement si une assurance annulation a été souscrite (article L211-14). Pour les croisières, un acompte de 50 % du montant total est requis à la réservation. Les assurances optionnelles doivent être souscrites et réglées au moment de l'inscription, ajoutées au montant de l'acompte et ne peuvent en aucun cas être rajoutées après l'inscription, conformément aux conditions de souscription prévues à l'article L211-17. Le supplément chambre individuelle doit également être réglé avec l'acompte, en accord avec les dispositions contractuelles prévues dans les offres commerciales (conformément à l'article L.211-14-III, aucune révision à la hausse ne peut intervenir dans les 20 jours précédant le départ).

Paiement du solde et conséquences en cas de non-règlement :
Le solde du voyage doit être réglé au plus tard 45 jours avant la date de départ (sauf exception le solde des croisières est à régler 60 jours avant la date de départ), sans rappel préalable, conformément aux dispositions du Code du tourisme sur les obligations des voyageurs et l'exécution des contrats de voyage (article L211-13). En cas de non-paiement du solde dans le délai imparti, Faure Tourisme ne sera pas tenue de maintenir la disponibilité des prestations (voyage, séjour, vol, etc.), qui seront considérées comme annulées par le client. Dans cette situation, Faure Tourisme sera en droit de conserver une somme correspondant aux frais d'annulation prévus à l'article L211-14, ainsi que les frais de dossier et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables. Tout client s'engage contractuellement à respecter les délais de paiement. Tout retard peut entraîner un report dans l'envoi du carnet de voyage, en accord avec les pratiques professionnelles du secteur.

4- Chambre :
Les tarifs s'entendent 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 ajoutés dans une chambre double). Concernant les chambres individuelles, elles sont en nombre limité et parfois avec un lit simple et parfois exigu malgré le supplément. Il peut être possible, sur demande d'obtenir une chambre double à usage individuel, en supplément. En fonction de la saison, les hôteliers peuvent refuser d'accorder des chambres individuelles ou les limiter. Une fois le contingent vendu, ils peuvent en débloquer davantage moyennant un supplément supérieur à celui indiqué dans les programmes. Le cas échéant vous en serez informé avant votre inscription. Pour les traversées en bateau, les cabines individuelles sont à reconfirmer et occasionnent un autre supplément. Chambre à partager : si le voyageur souhaite partager une chambre à deux lits séparés avec un autre voyageur du même sexe, il devra acquitter le supplément pour la chambre individuelle à l'inscription. Compte tenu des annulations de dernière minute toujours possibles, ce supplément sera demandé jusqu'au moment du départ et il sera remboursé après le retour du voyage, si la chambre a été réellement partagée par deux personnes. Nous n'assumons aucune responsabilité quant au choix de la personne partageant la chambre.

5- Tarifs :
Révision des prix : Ils ont été établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de réalisation du catalogue, soit au 15/05/2025. 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, gasoil ou kérosène (2.085 €/l au 30/05/2026 pour les voyages en autocar et avion). Les répercussions appliquées par les Tours Opérateurs et dont nous ne sommes que des intermédiaires seront répercutées aux clients jusqu'à 20 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 propose une annulation sans frais à + de 30 jours du départ. Quant aux taxes aéroport, elles sont données à titre indicatif ;le montant sera confirmé à l'inscription et peut être modifié jusqu'à l'émission des billets. Les croisières, les voyages en avion et en TGV, font l'objet de conditions spécifiques d'acompte et d'annulation : les conditions du Tour Opérateur se substituent à celles de Faure Tourisme et sont remises au client à l'inscription. Les variations sont calculées sur la part du prix correspondant au transport, aux taxes et au taux de change, selon la formule prévue à l'article L.211-12.

6- Annulation :
6-1- Du fait du voyagiste
Nous nous réservons le droit d'annuler un voyage de plusieurs jours en autocar si le nombre de participants requis (35 personnes) 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.). Pour les voyages à la journée, nous nous réservons le droit d'annuler si le nombre de participants requis (35 personnes) n'est pas atteint, et ce, jusqu'à 10 jours avant le départ sans possibilité d'indemnisation pour le client. (Proposition de report sur une autre journée ou restitution des sommes versées).

6-2- Annulation du fait du client
Annulation sortie journée : 100% de frais dès l'inscription remboursable si assurance souscrite (nous consulter pour le tarif).

• Autocar et train : Frais applicables par personne de l'inscription à plus de 30 jours avant le départ : 60 € par personne + coût assurance si souscrite.
- 25 % de frais de 30 à 21 jours + coût assurance si souscrite,
- 60 % de frais de 20 à 8 jours + coût assurance si souscrite,
- 100 % de frais de 7 jours au jour du départ, ou non présentation + coût assurance si souscrite.

Programmes : Les Trains suisses, Portugal, Corse et Puy du Fou, les conditions d'annulation sont spécifiques se renseigner auprès de votre agence de voyages.

• Croisière CFC :
Pour les conditions de vente et d'annulation voir auprès de votre agence.

• Croisière CroisiEurope :
Frais applicables par personne de l'inscription à plus de 90 jours avant le départ : 150 € par personne (CroisiEurope) + 60 € par personne + coût assurance si souscrite (la totalité de ces frais sont non remboursables par l'assurance).
Frais applicables par personne + assurance si souscrite lors de la réservation :
- De 90 à 51 jours : 50% de frais par personne,
- De 50 à 30 jours : 60 % de frais par personne,
- De 29 à 15 jours : 75 % de frais par personne,
- De 14 à 0 jours avant le départ : 100 % de frais par personne.

• Avion : **Frais applicables par personne de l'inscription à plus de 30 jours avant le départ : 60 € par personne + coût assurance si souscrite + frais applicables selon l'organisateur (nous consulter en agence de voyages).**
Les pourcentages de frais sont pris en charge par l'assurance, si vous avez souscrit à une assurance annulation et après étude de votre dossier par l'assureur. Le client a 5 jours pour prévenir l'agence par courrier ou par mail 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 réglé dans sa totalité (c'est l'assurance qui procède au remboursement pas le voyagiste). Le montant de la prime d'assurance n'est jamais remboursable. Les éventuels frais de visas ne sont pas pris en charge. Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 7 ci-après. Pour les voyages en train ou TGV les conditions d'annulation sont spécifiques (nous consulter auprès de notre agence de voyages).

7- Assurance :
7-1- Assurance Rapatriement
Tous les voyages en autocar de la brochure Faure Tourisme incluent une assurance rapatriement souscrite auprès de TOKIO MARINE contrat N°HCC N°FR027784TT. Pour ouverture de sinistre une franchise de 80 euros sera retenue. Notre assurance rapatriement ne couvre pas l'interruption de séjour.

7-2- Assurance annulation bagages
L'assurance annulation bagages est proposée en option au moment de l'inscription. Elle couvre certains risques liés à la santé, permettant un remboursement en cas d'annulation du voyage (détails des garanties et exclusions disponibles à l'agence). L'annulation doit être déclarée à votre agence verbalement dès que possible, puis confirmée par écrit dans un délai maximum de 5 jours, accompagnée d'un certificat médical. Pour ouvrir un dossier auprès de l'assurance, le voyage doit être intégralement réglé. Les assurances souscrites sont non remboursables. Il est fortement recommandé de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie pour les voyages en Europe. Toute assurance souscrite est non remboursable. Le client reconnaît avoir reçu et pris connaissance des conditions de vente de l'assurance proposée et s'engage à les transmettre aux autres voyageurs assurés présents sur le contrat.

8- Bagages :
Lors des voyages en autocar, les bagages sont transportés gratuitement dans les soutes de nos véhicules et font l'objet de tous nos soins. Toutefois, ils restent sous la responsabilité de leurs propriétaires. Nous ne pouvons être tenus responsables des objets personnels perdus, volés ou oubliés. Tout objet laissé dans la cabine de l'autocar est sous l'unique responsabilité de son propriétaire. Les objets retrouvés dans les véhicules seront déposés à nos dépôts et pourront être récupérés sur place. Nous ne pouvons assurer leur retour par un autre moyen de transport. Chaque bagage doit être étiqueté au nom du client. Les achats réalisés à l'étranger restent sous la responsabilité exclusive de leur propriétaire. Le conducteur ne peut être tenu responsable d'éventuels échanges ou pertes de cartons ou objets ramenés de l'étranger. Il appartient à chaque client de respecter la réglementation douanière concernant les achats à l'étranger (alcool, cigarettes...). Toute perquisition ou contrôle douanier pouvant entraîner des perturbations dans les horaires de conduite ne peut engager la responsabilité de l'organisateur. Notre autocar doit impérativement poursuivre son itinéraire.

Bagages en avion :
Pour les voyages en avion, il est recommandé de souscrire une assurance bagages facultative. En cas de litige (détérioration, perte), une déclaration doit être faite directement à l'aéroport pour une prise en charge. Les compagnies aériennes appliquent différentes restrictions de poids :
Vols spéciaux : 15 kg à 23 kg par personne - Vols réguliers : 20 kg à 25 kg par personne. Au-delà de ces limites, des frais de surcharge sont applicables selon les conditions de chaque compagnie. Les compagnies charter low-cost facturent le transport des bagages et autorisent un seul bagage en cabine sous conditions (voir les modalités spécifiques en agence, les compagnies aériennes appliquent la Convention de Montréal).

9- Formalités :
Nous informons les voyageurs des formalités de police, de santé et de douane applicables aux personnes majeures de nationalité française pour entrer dans les pays de destination. Il appartient à chaque client de vérifier la validité de ses documents d'identité et de se renseigner auprès des autorités administratives compétentes avant son départ. Les clients doivent veiller – sous leur seule responsabilité – à ce que les noms et prénoms figurant sur leurs documents d'identité (nom d'usage, nom d'épouse, etc.) soient conformes à ceux indiqués lors de la réservation. De plus, nous ne pouvons être tenus responsables de l'état du document d'identité (déchirure, tâche, etc.) présenté le jour du voyage aux autorités ou à l'embarquement. Les formalités spécifiques applicables, notamment aux mineurs, relèvent de la responsabilité du voyageur. Il est conseillé de se renseigner sur les documents requis (autorisation de sortie du territoire, visa, passeport, etc.).

10- Convocation et ramassage :
Les convocations sont disponibles en agence 8 jours avant le départ.
Possibilité d'envoi postal sur demande et facturé : 8 €. Faure Tourisme organise un service de ramassage pour les voyages en autocar, veuillez consulter les points de prise en charge prévus avec ou sans supplément. Les horaires et lieux définis 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, ils poursuivent leur ramassage. Le point de départ et de dépose sont identiques et nos conducteurs ne sont pas autorisés à pratiquer des déposes supplémentaires. Le lieu de départ doit être déterminé à l'inscription toute modification de point de départ selon contrat, sera facturée 15 € par personne et ne sera plus possible à moins de 15 jours du 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 ramassage afin qu'ils puissent être joints en cas de problème les horaires peuvent être ajustés pour raisons opérationnelles..

11- Programmes :
Les programmes constituent une information précontractuelle communiquée aux clients avant la réservation. Les hôtels, compagnies aériennes, itinéraires et menus sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés en raison d'impératifs locaux ou de nécessités imprévues. En cas de modification d'hébergement, les voyageurs seront logés dans un hôtel de catégorie équivalente, garantissant un confort similaire. Toute adaptation du programme sera effectuée dans l'intérêt du client et pour assurer le bon déroulement du voyage. Ces modifications ne pourront donner lieu à une demande de dédommagement, sauf si elles entraînent un changement significatif du contrat initial. Le sens des excursions peut être inversé sans altérer le contenu du programme prévu. Les voyageurs seront informés de tout ajustement notable avant ou pendant leur séjour, conformément aux dispositions du Code du tourisme. Les kilomètres annoncés dans les programmes sont donnés à titre indicatif.

12- Cession de contrat pour les voyages en autocar :
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 15 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 d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du remplaçant. La cession de contrat entraîne 40 € de frais par personne.

13- Respect des données personnelles :
Faure Tourisme s'engage pleinement dans l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). La collecte et la transmission de vos données personnelles (notamment nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone portable et copie des documents d'identité / passeport) sont strictement obligatoires et indispensables à la réservation et à l'exécution de votre voyage. Ces informations sont obligatoirement transmises à nos prestataires partenaires (compagnies aériennes, maritimes, ferroviaires, réceptifs locaux, hébergeurs), situés dans ou hors de l'Union Européenne. À défaut de communication de ces données ou en cas d'opposition à leur transmission, les réservations ne pourront être effectuées ni confirmées par nos prestataires, entraînant l'impossibilité de réaliser le voyage.
Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement pour les données dont la conservation n'est pas rendue obligatoire par la loi ou l'exécution du contrat. Pour exercer vos droits, contactez : sce-production@faure-tourisme.fr

14- Responsabilité :
Faure Tourisme agit en tant qu'intermédiaire entre ses clients et ses fournisseurs (hôtels, restaurants, compagnies aériennes, tour-opérateurs, etc.). Nous nous engageons à garantir la bonne exécution des prestations proposées, conformément au Code du Tourisme. Toutefois, certains événements exceptionnels peuvent exonérer notre responsabilité, notamment en cas de force majeure : intempéries, catastrophes naturelles, grèves, pandémies, attentats, etc. Défaillance d'un prestataire indépendant (ex. hôtel, transporteur, tour-opérateur). Perturbations imprévues affectant le déroulement du voyage (pannes de véhicules, embouteillages, retards de vol). Dans ces cas de figure, nous nous engageons à informer nos clients dans les meilleurs délais et à proposer, lorsque cela est possible, des alternatives raisonnables. Toutefois, les frais supplémentaires générés par ces événements restent à la charge du client. Les horaires de vol et éventuelles escales seront communiqués au plus tard 8 jours avant le départ. Les convocations prévues tôt le matin ou tard le soir ne pourront donner lieu à un dédommagement, y compris en cas de retard de vol. En fonction des horaires, une collation peut être servie à bord. La Convention de Varsovie, qui régit le transport aérien, précise que le premier et dernier jour d'un voyage sont considérés comme des jours d'acheminement et peuvent ne pas inclure de repas ou de prestations particulières. Dans certains cas, un repas peut être proposé en supplément. Les artistes mentionnés dans nos programmes ont été réservés, mais en cas d'empêchement (maladie, accident, autre imprévu), ils pourront être remplacés sans préjudice pour le client, qui en sera informé. Les excursions facultatives souscrites et réservées sur place sont organisées par des prestataires locaux indépendants (tour-opérateurs ou réceptifs) Faure Tourisme ne pourra être tenu responsable de leur bonne exécution. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Les photos de nos brochures sont non contractuelles et données à titre indicatif. Faure Tourisme reste responsable de plein droit, sauf exceptions prévues à l'article L.211-16.

15- Réclamation :
Toute réclamation relative à votre voyage doit nous être adressée dans un délai de 15 jours suivant votre retour, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des documents justificatifs nécessaires. L'examen des réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels du voyage. Les appréciations d'ordre subjectif (ex. préférences personnelles) ne seront pas prises en compte. Si une réclamation concerne une prestation terrestre, le dédommagement éventuel sera calculé uniquement sur la valeur de cette prestation. Procédure de médiation. Après avoir saisi notre service client, et en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous avez la possibilité de saisir le médiateur du tourisme et du voyage. Ses coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. Réclamations sur place : toute réclamation concernant des éléments pouvant être réglés durant votre séjour (ex. état d'une chambre, qualité d'un service...) doit être signalée immédiatement à notre personnel Faure Tourisme ou à ses représentants locaux. Si le problème n'a pas été signalé sur place, et aurait pu être résolu lors du séjour, une réclamation après retour ne pourra donner lieu à un dédommagement. Juridiction et loi applicable : Le contrat de vente est régi par le droit français. Tout litige est de la compétence exclusive des tribunaux français, conformément aux dispositions légales en vigueur et à la jurisprudence.

16- Parking :
Nos installations offrent un stationnement possible sur les sites de Faure Transport, sur demande et sous réserve de places disponibles.Le nombre de places de stationnement au dépôt de Chasse-sur-Rhône est limité à 6 places. Toute demande de stationnement doit impérativement faire l'objet d'une réservation lors de votre inscription, qui sera confirmée en fonction de la disponibilité. Bien que les parkings soient fermés, ils restent non gardés et Faure Tourisme ne pourra être tenu responsable des éventuelles dégradations, vols ou incidents pouvant survenir sur les véhicules stationnés. Recommandations aux clients : Nous conseillons à nos clients de ne pas laisser d'objets de valeur dans leur véhicule. Faure Tourisme n'assure aucune surveillance et décline toute responsabilité en cas d'incident. Tout stationnement se fait aux risques et périls du propriétaire du véhicule.

17- Promotion :
Les remises et offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions ou promotions exceptionnelles mises en place ponctuellement par Faure Tourisme. Cette règle s'applique conformément aux principes de transparence et de loyauté des pratiques commerciales. Nos offres promotionnelles sont exclusivement réservées aux clients ayant effectué leur réservation auprès des agences Faure Tourisme, dont la liste figure au dos de nos brochures.
EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R.211-3
Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.
Article R.211-3-1
L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu 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
Avant la conclusion du contrat, le vendeur doit fournir des informations détaillées sur les prestations proposées, y compris la destination, les moyens de transport, l'hébergement et les formalités administratives 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.
6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.
7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ.
8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.
9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article
R. 211-8.
10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle.
11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11.
12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.
Article R.211-5
L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.
Article R.211-6
Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :
1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.
2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.
3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour.
4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.
5° Les prestations de restauration proposées.
6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.
8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8.
9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.
10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.
11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.
12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.
13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4.
14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle.
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11.
16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.
17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.
18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.
19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : 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. Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4.
21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.
Article R.211-7
L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.
Article R.211-8
Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.
Article R.211-9
Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :
- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement immédiat des sommes versées.
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.
Article R.211-10
Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées. L'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.
Article R.211-11
Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :
- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix.
- soit s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

MENTIONS LÉGALES
Faure Tourisme est une agence de voyages immatriculée auprès de Atout France sous le numéro IM038100043.
Faure Tourisme est immatriculée à l'ORIAS en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance sous le n° 26011708 (www.orias.fr). Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS Cedex 09

S.A.S au capital social de 187 500 €
Siège social est sis : 38 Boulevard de la République, 38200 Vienne.
Code A.P.E 7912Z
SIRET : 344 065 07300399 - T.V.A FR 92 344 065 07300399.
Agence garantie par l'APST : 15, boulevard Carnot 75017 Paris
01- 44- 09-25-35 - info@apst.travel
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 Transport - Shutterstock - Unsplash -
- CroisiEurope - CFC Croisière - Cabaret Royal Palace
Date d'émission : Septembre 2026