

L'TUR TOURISME

Agence de voyages

SARL au capital de € 8.000,00 – 5, allée d'Helsinki F-67300 Schiltigheim
RCS Strasbourg N° B 392 258 018 – Licence N° 06 79 50 017

N° de TVA FR 39 392 258 018

Assurance RCP: AXA Assurance – 17, rue Vauban – 67044 Strasbourg Cedex – Police d'assurance N° 331596704

Garantie financière : Banque Populaire, 5/7 rue du 22 Novembre BP 401/R1 - 67001 Strasbourg Cedex

Mise à jour au 01.02.2009

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Dispositions générales)

1. L'TUR vend des titres de transport (par ex. billets d'avion), des réservations hôtelières, des prestations particulières de transport (par ex. location de véhicule), des croisières ainsi que des forfaits touristiques au sens de l'article L 211-2 du Code du tourisme.
2. Le voyageur ne pourra bénéficier des prestations réservées que lorsqu'il aura versé la totalité du prix convenu. Les documents nécessaires pour le voyage ne seront remis qu'après le paiement de l'intégralité du prix (en cas d'acompte, après le paiement du reste dû).
3. Le prix peut être réglé en chèque, en carte bleue ou en espèces si le paiement s'effectue en agence. En cas de paiement par carte bancaire, la transmission des données de la carte bancaire vaut autorisation de prélèvement des sommes dues. Le paiement par carte bancaire de tiers n'est accepté qu'avec l'accord préalable par écrit, ou à titre exceptionnel par téléphone, du titulaire de la carte bancaire. Si un paiement par carte bancaire est annulé du fait du titulaire de la carte bancaire, alors les coûts liés à cette annulation seront imputés au titulaire de la carte bancaire. Cela comprend les frais de banque et un forfait de € 10,00 par annulation de crédit pour couvrir les frais de L'TUR.
4. Le prix pour un forfait touristique, une réservation hôtelière, une croisière, sera totalement exigible à la date de réservation, dès lors que la réservation a lieu dans les 44 jours calendrier précédant le début du voyage ou si le prix pour chaque voyageur ne dépasse pas € 200,00. Si la réservation a lieu plus de 44 jours calendrier précédant le début du voyage ou si le prix est supérieur à € 200,00 par voyageur, alors le voyageur pourra à la réservation, soit payer l'intégralité du prix, soit seulement un acompte de 40%. En cas de paiement d'un acompte, le montant restant devra être payé 30 jours calendrier avant le début du voyage. Dès réception du paiement de l'intégralité du prix, L'TUR remettra au voyageur les documents nécessaires pour le voyage. Si des sommes encore dues par le voyageur ne sont pas réglées – même que partiellement – conformément au calendrier ci-dessus, L'TUR est en droit de résoudre le contrat (clause résolutoire). Dans ce cas s'appliquent les frais d'annulation prévus dans les conditions particulières sous 5) b). La conclusion d'une assurance annulation est recommandée.
5. En cas d'annulation, de cession de contrat et autres modifications souhaitées par le client, dans la mesure où elles sont possibles et acceptées par L'TUR, L'TUR facturera au voyageur, en plus des coûts facturés par le prestataire de services, pour compenser ses propres frais, € 25,00 par modification et par voyageur concerné. Pour les forfaits touristiques, les réservations hôtelières et les hôtels, valent les dispositions prévues dans les conditions particulières ci-dessous.
6. L'TUR informera le voyageur au moment de la réservation de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs pour le transport envisagé. Si l'identité du ou des transporteurs aériens n'est pas encore connue lors de la réservation, L'TUR veille à ce que le voyageur soit informé de l'identité du ou des transporteurs aériens effectifs dès que cette identité est établie, et ce au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat. En cas de changement du ou des transporteurs aériens effectifs intervenant après la réservation, le voyageur en sera informé dans les meilleurs délais, au plus tard au moment de l'enregistrement.
7. Pour la vente de vols dits secs, d'autres titres de transport y compris pour se rendre à l'aéroport, de location de véhicule et autre prestation supplémentaire non compris dans un forfait touristique, L'TUR agit comme intermédiaire. L'TUR n'est donc pas responsable de la bonne exécution des prestations de transport conclues par son intermédiaire. Le prix de ces prestations est payable immédiatement à la réservation de ces prestations. Chaque voyageur doit veiller lui-même au respect des formalités de voyage y compris à l'obtention des documents d'entrée. Les titres de transport réservés ne peuvent être annulés ou modifiés que si les conditions générales ou particulières du transporteur l'autorisent. Si des conventions internationales trouvent application ou bien des prescriptions légales se basant sur de telles conventions selon lesquelles un droit à dommages et intérêts prend naissance ou peut être réclamé sous certaines conditions ou certaines limites ou bien que ce droit est exclu ou limité sous certaines conditions, L'TUR peut se référer à ces conventions et prescriptions à l'égard du voyageur.

8. Lors de réservations de vol, nous vous demandons de respecter scrupuleusement les consignes suivantes :
 - Les informations personnelles vous concernant mentionnées dans les documents de vol et la confirmation de réservation doivent être identiques à celles figurant dans votre passeport. L'obligation de transport n'existe que pour les vols confirmés. Le changement de réservation des vols est possible au moyen de l'annulation du voyage initialement prévu suivie de la réservation du vol souhaité. Ce changement entraîne le paiement des frais d'annulation pour le vol initial et du prix pour le nouveau voyage.
 - Lors d'un vol, le contrôle des passagers débute environ 120 minutes avant le décollage. Vous devez donc vous présenter au plus tard 90 minutes avant le décollage aux guichets sous peine de vous voir refuser l'accès à bord. La présentation après l'heure à l'aéroport est considérée comme une « non présentation » (« no show »). L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour. La même règle s'applique si la réservation de vol n'a pas été confirmée comme l'exigent certaines compagnies aériennes. La non-utilisation partielle ou totale des vols réservés ne donne droit à aucun remboursement.
 - Le maximum admis pour les bagages enregistrés est généralement de 15 kg et de 5 kg pour les bagages à main (mesures : 45 cm x 35 cm x 20 cm). En raison du manque d'espace et pour des questions de sécurité, un seul bagage à main est autorisé. Le transport d'un excédent de bagages au dessus du maximum admis est soumis à une surtaxe. L'excédent de bagages dépassant 50 kg doit faire l'objet d'une déclaration obligatoire avec confirmation en retour. Pour tous les détails, veuillez appeler le numéro vert ou consulter le Site Internet de la compagnie aérienne chargée du vol. Les médicaments, documents importants, clés et autres objets de valeur ne doivent pas être déposés dans le bagage enregistré mais rangés dans le bagage à mains. Les violations de cette prescription constituent une faute de la part du voyageur et, en cas de dommages, sont susceptibles d'entraîner l'exclusion de garantie de la part de la compagnie aérienne et de l'organisateur de voyages.
 - La déclaration de détérioration ou de perte de bagages doit être effectuée à l'aéroport d'arrivée auprès de l'agent d'enregistrement de la compagnie aérienne chargée du vol moyennant un protocole constatant le dommage subi. En cas de détérioration ou de perte de bagages, toute action en justice est exclue si l'ayant-droit n'effectue pas de déclaration écrite auprès du transporteur aérien immédiatement après la découverte du dommage ou, lors de voyages internationaux, au plus tard sept jours après la réception du bagage. Il en est de même lors de la remise tardive des bagages. Dans ce cas, la déclaration doit être effectuée immédiatement, mais au plus tard 21 jours après la mise à disposition des bagages. La déclaration doit être effectuée sous la forme écrite dans les délais indiqués ci-dessus.
 - Les enfants en bas âge voyagent sur les genoux de leurs parents. Ils n'ont pas droit à une place assise ni à un maximum admis de bagages, à moins qu'ils ne disposent d'une réservation à leur nom sans réduction. Les enfants et adolescents en dessous de 18 ans ne peuvent être transportés qu'avec l'accord écrit de leurs parents ou de leur tuteur. Nous attirons votre attention sur le fait que les enfants et adolescents quittant le territoire national doivent être en possession d'une autorisation de sortie du territoire. Il appartient au voyageur de se procurer et de se munir des documents nécessaires.
 - Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de limites d'âge et/ou du moment à partir duquel une personne est considérée comme un enfant ou un enfant en bas âge. C'est pourquoi vous devez vous informer directement auprès de la compagnie aérienne ou auprès de votre agence de réservation sur les dispositions vous concernant.
9. L'TUR collecte, traite, enregistre et utilise vos données en veillant au respect des dispositions en vigueur concernant la protection des données personnelles. Une transmission à des tiers n'est effectuée que dans la mesure où elle est légalement autorisée et nécessaire au traitement de votre commande, la réalisation de votre voyage et des activités y afférentes (p.ex. organisateur, compagnie aérienne, hôtel, agence de renseignements en matière de solvabilité).
10. Si l'une des dispositions précédentes est ou devient caduque, les autres dispositions restent en vigueur. La validité du contrat de voyage n'en est pas affectée.

DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX FORAITS TOURISTIQUES, AUX CROISIERES ET AUX RESERVATIONS D'HOTEL

1. Modification des prestations par L'TUR

Les modifications et les divergences des différentes prestations de voyages par rapport aux accords fixés par contrat sont autorisées avant le départ dans la mesure où elles ne concernent pas un élément essentiel du contrat. Cela concerne notamment la durée de vol, de l'itinéraire et d'un changement des appareils ou des compagnies aériennes intervenant à court terme.

2. Renonciation aux prestations par le voyageur

Le voyageur ne peut obtenir un remboursement, dans la mesure où il renonce totalement ou partiellement aux prestations contenues dans le programme du voyage notamment en ne se présentant pas au départ, ou si le voyageur se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires tels que passeport, visa, certificat de vaccination...).

3. Responsabilité, Mise en cause de la responsabilité, Prescription

- a) L'TUR est responsable de la bonne exécution du voyage réservé chez lui conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.
- b) Si le voyageur n'est pas satisfait des prestations fournies, il devra au préalable en informer sur place l'organisateur de telle sorte que celui-ci puisse résoudre le problème rencontré.
- c) Sous peine d'irrecevabilité, les réclamations doivent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de L'TUR ou à l'agence où le contrat a été passé dans un délai d'un mois à compter de la fin du voyage.
- d) La responsabilité de L'TUR pour tous dommages, en dehors des dommages corporels, est limitée au total à un montant équivalant à trois fois le prix du voyage, dans la mesure où le dommage du client n'est ni provoqué par une faute grave ou intentionnelle de L'TUR. Si pour l'une des prestations effectuées par un prestataire, des conventions internationales trouvent application ou bien des prescriptions légales se basant sur de telles conventions selon lesquelles un droit à dommages et intérêts prend naissance ou peut être réclamé sous certaines conditions ou certaines limites ou bien que ce droit est exclu ou limité sous certaines conditions, L'TUR peut se référer à ces conventions et prescriptions à l'égard du voyageur.
- e) En tout état de cause la responsabilité de L'TUR est exclue lorsque la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au voyageur, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. L'TUR et l'organisateur de voyages ne sont pas responsables des négligences et perturbations dans la mesure où celles-ci apparaissent dans les prestations qui sont expressément désignées comme extérieures dans la description du voyage. Cela s'applique en particulier aux programmes complémentaires (par ex. excursion) sur le lieu de destination.

4. Prescriptions relatives aux formalités administratives et sanitaires

Le voyageur a été informé de toutes les conditions et formalités à accomplir pour le voyage et séjour. L'information est toutefois limitée aux conditions et formalités à remplir par des ressortissants français 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. Le voyageur est seul responsable du respect de l'accomplissement de ces formalités.

5. Modifications et annulation par le voyageur après la conclusion du contrat, cession du contrat

- a) Toute modification du voyage s'effectue exclusivement par l'annulation du voyage initial entraînant les frais d'annulation sous b) et suivie d'une nouvelle réservation au prix prévu.
- b) Les frais d'annulation s'élevaient à 40% du prix du voyage en cas d'annulation jusqu'à 30 jours avant le début du voyage, avec toutefois un minimum de € 50,00 par voyageur concerné, à 55% du prix du voyage en cas d'annulation jusqu'à 15 jours avant le début du voyage, à 70% du prix du voyage en cas d'annulation jusqu'à 3 jours avant le début du voyage et à 95 % du prix du voyage autrement.
- c) En cas de non respect des obligations d'information sur l'identité des transporteurs aériens conformément à l'art R 211-6 14° du Code de tourisme (voir conditions générales, point 6), le voyageur peut résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement des sommes versées. Les autres conditions d'annulation sont réglées dans les art. R 211-11 et, R 211-12 et R 211-13 du Code de tourisme.
- d) Si le voyageur entend céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour dans les conditions prévues aux Art. L 211-12 et R 211-9 du Code de tourisme, il doit en informer L'TUR au plus tard sept jours avant le début du voyage (15 jours s'il s'agit d'une croisière). Les frais de cession qui seront facturés, sont communiqués sur demande par L'TUR. Toutefois, en cas de transport aérien, si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable par les compagnies aériennes et le contrat ne pourra donc être cédé.

6. Modifications et annulation après la conclusion du contrat par L'TUR

- a) Lorsque, avant le départ du voyageur, L'TUR se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix notamment du fait d'une augmentation des prix catalogue des tour opérateurs de L'TUR de plus de 5% ou lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'art. R 211-6, du Code de tourisme le voyageur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par L'TUR par lettre recommandée avec 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 L'TUR; 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 le voyageur 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.
- b) Dans le cas prévu à L211-15 du Code du tourisme susvisé, lorsque, avant le départ du voyageur, L'TUR annule le voyage ou le séjour, il doit informer le voyageur par lettre recommandée avec accusé de réception ; le voyageur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès de L'TUR le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; le voyageur 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 le voyageur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par L'TUR.
- c) Lorsque, après le départ du voyageur, L'TUR se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le voyageur, L'TUR 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 le voyageur sont de qualité inférieure, L'TUR 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 le voyageur pour des motifs valables, fournir au voyageur, 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 14° de l'article R211-6 du Code de tourisme.
- d) En cas d'augmentation ou de diminution du coût des transports, lié notamment au coût du carburant, ou des redevances ou taxes afférentes aux prestations offertes comme les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et d'aéroports ou de la modification des taux de change pour certains voyages entre la date du contrat et le début du voyage, L'TUR pourra répercuter intégralement cette hausse ou baisse sur le prix du voyage. Aucune répercussion de la variation de prix n'est possible dans les 30 jours qui précèdent le début du voyage. Le voyageur sera informé par écrit de la variation de prix que L'TUR entend imputer. La variation se calcule sur la base des coûts à la date du contrat.

7. Droit applicable, Tribunal compétent

Le contrat est soumis au droit français. Si le voyageur est commerçant, seuls les tribunaux du siège de L'TUR sont territorialement compétents.

8. Assurances civiles professionnelles

En application de l'art. L212-2 d) du Code du tourisme L'TUR souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile auprès de AXA Assurance - 17, rue Vauban, BP 34 - 67044 Strasbourg Cedex (Police d'assurance No.331596704). En ce qui concerne la responsabilité encourue par L'TUR en raison des dommages causés à ses clients ou à des prestataires de services à l'occasion des opérations définies aux art. L211-1 et L211-2 du Code du tourisme, cette assurance garantit l'ensemble des réclamations afférentes à des chefs de préjudice autres que la perte, le vol ou la détérioration de bagages et objets confiés jusqu'à € 2.117.669,00 par année d'assurance et la perte, le vol ou la détérioration de bagages et objets confiés (autres qu'objets précieux, fourrures, bijoux, espèces monnayées, billets de banque) et compris les titres de transport confiés à L'TUR par des entreprises de transport jusqu'à € 42.381,00 par année d'assurance.

9. Assurance facultative d'annulation

Tout voyageur peut souscrire auprès de l'Européenne D'Assurances (Police d'assurance No. 07905451) une assurance annulation durant le voyage/assurance et une assurance bagages. Dans ce cas les frais d'assurance sont payables à la date de la réservation.

Rappel des Articles R211-5 à R 211-13 du Code de tourisme Art. R 211-5 : Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L211-8 du Code du tourisme susvisé, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

Art. R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 211-10 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-après ;

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13° 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 ;

14° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R 211-15 à R 211-18

Art. R211-7 : 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R211-8 : 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Le nombre de repas fournis ;

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 R211-10 ci-après ;

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 ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 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 meil-

leurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R 211-11, 211-12 et R211-13 ;

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, par écrit, 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 14° de l'article R211-6.

Art. R211-9 : 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 lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision des prix, dans les limites prévues à l'article L211-13 du Code du tourisme susvisé, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. R211-11 : 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 14° de l'art. R 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

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

Art. R211-12 : Dans le cas prévu à L211-15 du Code du tourisme susvisé, 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.

Art. R211-13 : 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R211-6.