

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE GROUPE - EKITOUR

Agence de voyage tourisme social et solidaire - 6 bis rue Albin Haller – ZI République 2 – 86000 Poitiers - Tél. : 05.49.47.73.13

[ekitour@gmail.com](mailto:ekitour@gmail.com) - [www.ekitour.fr](http://www.ekitour.fr)

Immatriculation : n° IMO 86 11 0003 - Responsabilité Civile Professionnelle HISCOX HA RCP0307190

Garantie Financière : Fond Mutuel de Solidarité - UNAT – 8 rue César Franck – 75015 Paris

Déclarée à la préfecture de la Vienne sous le n° W863000383 - Siret n° 343 362 109 00047 – APE n° 9499 Z

Tout contrat doit être obligatoirement accompagné d'un versement représentant 30 % du montant du voyage. Le solde devra être impérativement versé au plus tard 30 jours avant la date du départ. (Sauf accord préalable contractuel)

### ARTICLE 1 : INFORMATION PRÉALABLE

Les présentes conditions particulières complètent les informations pré-contractuelles reçues par le voyageur avant la conclusion de son contrat sous forme de devis, proposition ou programme, conformément aux articles R. 211-3, R. 211-3-1 et R. 211-4 du Code du Tourisme. Les informations pré-contractuelles font partie intégrante du contrat conclu mais, d'un commun accord entre le voyageur et EKITOUR, peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat sur les points suivants : caractéristiques principales du voyage (transport, hébergement, horaires, escales, itinéraires etc. au sens de l'article R. 211-4-1°), le prix, le nombre de personnes requis pour la réalisation du voyage et les frais d'annulation. Le voyageur reconnaît avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de l'offre préalable (devis, programme) avant d'avoir effectué sa réservation. Toute modification sera communiquée au voyageur avant la conclusion du contrat par tout moyen clair et compréhensible, notamment par l'envoi d'un email à l'adresse communiquée par le voyageur, modifiant les éléments du descriptif. Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions était ou devenait illicite, nulle ou sans objet au regard de la réglementation en vigueur ou d'une décision de justice définitive, elle serait déclarée non-écrite et les autres dispositions demeureront licites et opposables aux parties (Voyageur et Agence de voyages).

### ARTICLE 2 : ANNULATION TOTALE DU GROUPE

Les conditions d'annulation s'appliquent à partir du moment où le client a signé son contrat. L'annulation de plus de 50 % du nombre de participants est considérée comme une annulation totale. Il sera retenu comme frais d'annulation :

- + 60 jours avant le départ : frais de dossiers de 100 €/personne minimum,
- entre 60 et 21 jours avant le départ : 50 % du montant total de la facture,
- entre 20 et 8 jours avant le départ : 75 % du montant total de la facture,
- moins de 8 jours avant le départ, le jour du départ ou en cas de défaut d'enregistrement : 100 % du montant total de la facture.

### ARTICLE 3 : ANNULATION PARTIELLE DU GROUPE

Les conditions d'annulation s'appliquent à partir du moment où le client a signé son contrat. Le remboursement des sommes versées interviendra sur le montant total du voyage, sous déduction des frais d'annulation :

- + 60 jours avant le départ : frais de dossier 100 € par personne annulée,
- entre 60 et 31 jours avant le départ : 25 % par personne annulée,
- entre 30 et 21 jours avant le départ : 60 % par personne annulée,
- entre 20 et 8 jours avant le départ : 80 % par personne annulée,
- entre 7 et 2 jours avant le départ : 90 % par personne annulée,
- moins de 2 jours avant le départ, le jour du départ ou en cas de défaut d'enregistrement : 100 % par personne annulée.

**Conditions d'annulation sur la partie transport :**

Dans le cas d'un voyage avec des titres de transport non échangeable, non remboursable, il sera compté 100% de frais sur les places réservées.

### ARTICLE 4 : PRIX ET RÉVISION DE PRIX

**4.1. Etablissement des tarifs :** Le prix des voyages a été fixé en fonction d'un nombre de nuitées et non pas d'un nombre déterminé de journées entières. Sont inclus dans la durée du voyage le jour du départ à compter de l'heure de convocation et le jour du retour, heure de l'arrivée. Si en raison des horaires des compagnies aériennes ou de la réglementation hôtelière internationale, le séjour se trouvait écourté par une arrivée tardive ou un départ matinal le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement. En cas de retard, EKITOUR ne pourra être tenue responsable des frais supplémentaires et des prestations annexes non achetés par son intermédiaire. Aucune contestation concernant nos prix ne pourra être acceptée après une inscription à un voyage.

**4.2. Revision des tarifs :** Ils ont été établis en euro. Pour certaines destinations, notamment les circuits et séjours longs courriers, ils tiennent compte des cours des devises entrant dans la composition du prix de revient sur la base des taux tels que mentionnés dans le devis.

**Conformément aux articles L.211-12, R.211-8 et R.211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du taux de change, du coût du transport, des taxes et redevances. Cette hausse sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.**

Une modification des tarifs s'effectuera alors dans les conditions suivantes :

- 1) EKITOUR avisera le client par tout moyen clair et compréhensible, de l'augmentation du prix, au moins 20 jours avant la date fixée pour le départ.
- 2) Un décompte sera remis sur support durable au voyageur qui en fera la demande, justifiant les hausses de coûts subies par EKITOUR.

### ARTICLE 5 : ASSURANCES

**5.1. Assurance annulation et interruption de séjour, retard d'avion, perte de bagages.** Cette assurance souscrite par EKITOUR vous est proposée à titre optionnel. Elle ne pourra être contractée qu'au moment de l'inscription. Elle n'est pas remboursable en cas d'annulation. L'ensemble des garanties est détaillé dans la notice d'informations "Assurances" mise à disposition avant la conclusion du contrat et accompagnant les documents de voyage. Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par EKITOUR et sans faute du client. Les déclarations de sinistre se font immédiatement auprès de la compagnie d'assurance et de l'agence. Si le voyageur justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa souscription et à la condition qu'aucune garantie n'ait été mise en oeuvre.

**5.2. Assurance assistance et rapatriement.** L'inscription du souscripteur à un forfait-voyage fait bénéficier chaque participant des garanties couvrant l'assistance et le rapatriement. Elle est incluse dans la Carte Loisirs de Loisirs délivrée par EKITOUR. Le descriptif de ces garanties est détaillé dans la notice d'informations remise au souscripteur.

### ARTICLE 6 : TRANSPORT AERIEN

Les horaires de départ et de retour connus par EKITOUR sont communiqués au client à titre indicatif et peuvent être modifiés, même après confirmation. Selon les horaires de convocation des vols internationaux, les transferts domestiques peuvent se faire la veille du départ. Selon accord préalable, les pré et post acheminement domestiques seront organisés et à la charge de l'agence ou du client. Nous ne pourrions être tenus pour responsables des changements d'horaires, retard ou annulation de vol, qui ne peuvent, en aucun cas, représenter une cause d'annulation valable ou constituer une raison pour prétendre à des dommages et intérêts. La responsabilité des transporteurs aériens est limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, notamment les Conventions Internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que par leurs propres conditions de transport que vous aurez acceptées préalablement à toute commande, et qui peuvent limiter ou exonérer la responsabilité de EKITOUR conformément aux dispositions de l'article L.211-17-IV du Code du Tourisme. En cas de retard, surréservation ou annulation de vol, la responsabilité de tous les transporteurs aériens au départ ou vers de l'Union Européenne pour les seules compagnies communautaires est régie par le Règlement UE 261/2004 du 11 février 2004 qui met à leur charge l'indemnisation forfaitaire –sauf circonstances extraordinaires –, l'assistance et la prise en charge des passagers.

**Bagages enregistrés :** EKITOUR vous conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeurs (appareil photos, caméscopes, papiers personnels etc.) ni médicaments dans vos bagages enregistrés en soute. En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, n'oubliez pas de faire dès votre arrivée à l'aéroport une déclaration auprès du service bagages puis de transmettre votre réclamation à la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage a été ou aurait du vous être délivré. Vous devrez fournir en sus de cette déclaration, les documents suivants : les billets d'avion, le présent contrat, le billet d'enregistrement des bagages et le devis de remplacement ou de réparation. Dans ces cas, la compagnie aérienne est responsable des dommages, en vertu de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie. Nous attirons votre attention sur le fait que EKITOUR ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des objets oubliés lors de votre séjour tout comme elle ce sera pas tenue pour responsable de la confiscation lors des contrôles de sûreté aéroportuaire. En cas d'excédent de bagage, le voyageur pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie. Si un voyageur se voyait refuser l'embarquement de ses excédents de bagages, ceci ne donnera lieu, en aucun cas, à un dédommagement quelconque de notre part.

**Remboursement des taxes aériennes :** en cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours.

**Informations diverses :**

- Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'un siège sur l'avion.

- Nous informons le client que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que l'agence de voyage puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

#### **ARTICLE 7 : HOTELLERIE**

Nous vous signalons que la classification des hôtels par étoiles ou par catégorie s'effectue par les Ministères du Tourisme locaux selon des normes qui sont différentes des normes françaises. Les règlements de l'hôtellerie internationale veulent que les participants prennent possession des chambres à partir de 14 heures et les libèrent avant midi, et ce quelle que soit l'heure de départ. Lorsqu'une personne seule s'inscrit, ou dans le cas d'une inscription d'une personne seule avec un enfant de moins de 2 ans, le supplément chambre individuelle sera obligatoirement appliqué. Le montant du supplément chambre individuelle sera précisé dans l'offre préalable. **NB : le surcoût pour une chambre individuelle n'offre pas de confort supplémentaire ni de vue préférable.** L'attention du client est attirée sur le fait que les chambres triples sont le plus souvent des chambres doubles à partager dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint. Cette formule qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la 3ème personne, implique par conséquent quelques inconvénients.

#### **ARTICLE 8 : CONVOCATION – FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

Le participant prendra à sa charge tous les frais qu'il pourrait encourir en cas de non-respect des heures et lieux de présentation mentionnés sur les documents de voyage ou de séjour, ou encore si par suite de non présentation de ses documents de voyages personnels (papier d'identité, titres de transport, etc.) il se trouve dans l'impossibilité de respecter le départ au moment indiqué. De même, EKITOUR dégage sa responsabilité en cas de défaut d'enregistrement occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non-fournis par ses soins. EKITOUR informe de manière générale les clients ressortissants français, européens ou ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen des dispositions à prendre en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage. Les autres ressortissants doivent se rapprocher du consulat ou de l'ambassade des pays de destination. Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité. En aucun cas, EKITOUR ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que EKITOUR ne rembourse ni ne remplace ledit voyage. De manière générale, EKITOUR recommande au voyageur de consulter les sites suivants : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Avant le début du voyage, EKITOUR remettra au client les documents nécessaires (carnet de voyage) incluant notamment la convocation de départ contenant les informations sur les heures prévues de départ et d'arrivée, d'escale et de correspondance. Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de sa représentation locale ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone du point de contact ou de tout autre service permettant de communiquer rapidement et efficacement avec EKITOUR et susceptibles d'aider le client en cas de difficulté ou de recevoir sa plainte en cas de non-conformité

#### **ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ EKITOUR**

EKITOUR est responsable de plein droit à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, EKITOUR peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (situations échappant au contrôle de la partie qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si la partie avait pu prendre toutes les mesures raisonnables, et qui empêche soit le client, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues au contrat. Exemples : insurrection, attentats, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques, conditions climatiques telles que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade,

nuage, vent de sable, géographiques, sanitaires et politiques du pays d'accueil), au sens de l'article L. 211- 16 du Code du Tourisme. En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporel ou dommage intentionnel ou causés par négligence, les dommages-intérêts seront limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour. En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code précité, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans. La responsabilité de EKITOUR ne pourra être mise en jeu pour toute non-conformité de prestations achetées à l'initiative du voyageur et hors contrat de voyage. EKITOUR ne pourra pas être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants : - Perte ou vol de billets d'avion, lorsqu'ils sont en possession du client (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata). - Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante ou non conformes aux indications figurant au contrat, au poste de douane. EKITOUR agissant en qualité d'organisateur de voyages est amené à choisir différents prestataires de services pour l'exécution de ses programmes (transporteurs, hôteliers, etc.). En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour ou si, pour des raisons impérieuses (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, etc.) EKITOUR se trouvait dans l'impossibilité de fournir une part importante des services prévus au contrat, EKITOUR fera tout son possible pour les remplacer par des prestations de qualité égale ou supérieure sans supplément de prix pour le client. EKITOUR ne pourra être tenue pour responsable des vols pouvant être commis dans les hôtels ou au cours du voyage que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil. Les objets précieux et l'argent doivent être déposés au coffre des hôtels s'ils en disposent ou gardés par l'acheteur lui-même sous sa propre responsabilité. EKITOUR ne peut être tenue pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage. Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

#### **ARTICLE 10 : RECLAMATIONS**

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour, il doit immédiatement saisir les responsables locaux, afin de régler ce litige sur place. S'il n'obtient pas gain de cause, il doit exiger de l'hôtelier ou du représentant local une attestation de déclassement ou de prestations non fournies qu'il doit joindre à sa lettre de réclamation. Les réclamations devront être adressées EKITOUR avec les pièces justificatives 8 jours au plus tard après le retour du voyage par lettre recommandée avec avis de réception. Nous vous signalons que nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés et nous ne nous chargeons pas de leur recherche. En cas de contestation, seul le tribunal de Poitiers est compétent.

#### **ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les informations communiquées par le client permettent à EKITOUR ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et d'exécuter ses commandes. Conformément aux dispositions du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD), les informations indispensables à EKITOUR, ainsi qu'à ses partenaires pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site. Les autres informations demandées, pour lesquelles la réponse est facultative, sont destinées à mieux vous connaître ainsi qu'à améliorer les services qui vous sont proposés, tout en assurant la sécurité. Sous réserve d'obtenir le consentement préalable du client, EKITOUR est susceptible de transmettre les informations qui le concernent à ses partenaires commerciaux, au-delà des transmissions d'informations qui sont strictement nécessaires pour exécuter les commandes. Les données personnelles ainsi communiquées pourront être utilisées par EKITOUR pour l'envoi de newsletters et la promotion de produits ou services analogues à ceux fournis par EKITOUR, avec le consentement préalable du client. La désinscription à ces newsletters et la possibilité de s'opposer à l'utilisation des données personnelles sera offerte chaque fois qu'un courrier électronique sera envoyé. Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement du contrat
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- En cas de survenance d'un sinistre (matériel et/ou corporel), EKITOUR sera amenée à vous demander vos données ou informations à caractère personnel et le cas échéant, à les transmettre à ses assureurs pour l'instruction du dossier. Les données seront conservées pendant la durée nécessaire à l'instruction du dossier. Conformément au RGPD, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de portabilité et de suppression des données qui vous concernent ainsi qu'un droit d'opposition. Vous pouvez l'exercer en adressant un courrier au

**EKITOUR – 6 bis rue Albin haller – ZI République 2 – 86000 POITIERS**

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE GROUPE - EKITOUR

Agence de voyage tourisme social et solidaire - 6 bis rue Albin Haller – ZI République 2 – 86000 Poitiers - Tél. : 05.49.47.73.13

[ekitour@gmail.com](mailto:ekitour@gmail.com) - [www.ekitour.fr](http://www.ekitour.fr)

Immatriculation : n° IMO 86 11 0003 - Responsabilité Civile Professionnelle HISCOX HA RCP0307190

Garantie Financière : Fond Mutuel de Solidarité - UNAT – 8 rue César Franck – 75015 Paris

Déclarée à la préfecture de la Vienne sous le n° W863000383 - Siret n° 343 362 109 00047 – APE n° 9499 Z

### Article R211-3 CODE DU TOURISME

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section .

### Article R211-3-1 CODE DU TOURISME

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### Article R211-4 CODE DU TOURISME

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur . informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- Les repas fournis ;
- Les visites, les excursions ou autres services compris dans le prix total pour le contrat ;
- Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- Savoir si le voyage ou le séjour de vacances est adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ., conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

### Article R211-5 CODE DU TOURISME

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9. Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur a acceptées

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement

l'organisateur et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour

5° Mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

Concernant les forfaits définis au 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

### Article R211-7 CODE DU TOURISME

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

### Article R211-8 CODE DU TOURISME

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur . a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur . apporte la preuve de ces dépenses administratives.

### Article R211-9 CODE DU TOURISME

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur . se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

### Article R211-10 CODE DU TOURISME

L'organisateur . procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

### Article R211-11 CODE DU TOURISME

L'aide due par l'organisateur en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur . est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ..