

# Conditions générales de ventes

## ARTICLE 1 - RÉSERVATION / PAIEMENT

### 1.1 - Conditions de réservation

Toute réservation doit être accompagnée d'un versement incluant :

- les frais de dossier tout canaux confondus. Ces frais de dossier ne sont exigés qu'une fois par an, quel que soit le nombre de réservations effectuées, sous la même identité (même nom, même adresse), dans un délai de douze mois à compter de la première réservation.

- les arrhes correspondant à :

- 30 % du prix global de votre location et des éventuelles prestations complémentaires.

Nous attirons votre attention sur le fait que les activités liées à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours à une date déterminée ou à une période spécifiée ne sont pas soumises au délai de rétractation de 14 jours applicable à la vente à distance.

- La réservation d'un emplacement de camping ou d'une location est faite à titre strictement personnel. Vous ne pouvez en aucun cas sous-louer ni céder votre réservation sans le consentement préalable de la direction ni louer votre caravane ou tente à un tiers.

### 1.2 - Paiement du solde

L'intégralité du prix de votre location et des éventuelles prestations complémentaires est exigible :

- 30 jours avant le début de votre séjour

- ou immédiatement pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le début du séjour.

Si vous n'avez pas réglé le solde dans les délais impartis, PERTAMINA VILLAGE se réserve la possibilité d'annuler la vente et d'appliquer en conséquence les conditions de l'annulation prévues à cet effet et définies ci-après. Votre engagement devient donc définitif dès le 30e jour précédant votre séjour. L'engagement de PERTAMINA VILLAGE devient définitif dès l'envoi d'une confirmation de réservation. Tous les frais de recouvrement seront à la charge du client.

- Tous nos produits sont ouverts à la vente sous réserve de disponibilité.

### 1.3 - Modes de paiement

- Pour toute réservation auprès du service réservation:

- jusqu'au 30e jour précédant votre séjour, vous pouvez régler votre séjour : carte bancaire, chèque, virement ou chèque vacances.

- à moins de 30 jours précédant votre séjour, vous devez effectuer le règlement de 100 % du montant de votre séjour uniquement par carte bancaire dans les conditions ci-dessous. Les chèques ne sont pas acceptés.

- Pour toute réservation par Internet : uniquement par carte bleu, visa, mastercard et eurocard

- Les paiements sont à envoyer à l'adresse suivante : Pertamina Village - Route Territoriale 10 - 20169 BONIFACIO.

- Attention: les paiements des personnes résident hors de France s'effectuent uniquement par carte bancaire ou virement international accompagné du numéro de réservation.

- Cartes bancaires acceptées : carte bleu, visa, mastercard et eurocard

- Chèques vacances partenaires agréés - garantie :

- Toute réservation par chèques vacances à moins de 30 jours précédant votre séjour doit être garantie par un numéro de carte bancaire valide à la date du début de votre séjour et correspondant à 100% du montant de votre réservation. A défaut de réception par voie postale du paiement (le cachet de la poste faisant foi) dans les 5 jours de votre réservation, la totalité

de la réservation sera prélevée sur la carte utilisée pour la garantie.

- Nous vous précisons que nous ne procédons pas au remboursement du trop perçus pour un paiement par chèque vacances partenaires agréés. En cas d'annulation d'un séjour réglé par ce moyen de paiement, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion pouvant aller jusqu'à 10% du montant total de la réservation avec un minimum de 10€.

• Pour tout paiement par un moyen autre que la carte bancaire et notamment pour tout paiement en espèces (hors paiement à l'accueil de notre établissements, nous nous réservons la possibilité d'appliquer des frais de gestion d'un montant minimum de 10€ et pouvant aller jusqu'à 10% du prix total de la réservation.

#### **1.4 - Documents de voyage**

Vous recevrez un courrier électronique suite à votre réservation. Vous y trouverez votre confirmation de réservation contenant le détail de votre réservation, les modalités et le suivi de votre règlement ainsi que toutes les informations relatives à votre séjour (description du domaine, de votre location, des activités et des horaires d'arrivée et départ). Si vous n'avez pas communiqué d'adresse de courrier électronique, vous recevrez une confirmation de réservation par courrier dans les jours suivant votre réservation contenant le détail de votre réservation, les modalités et le suivi de votre règlement, l'adresse du domaine et les horaires d'arrivée et de départ. La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identité valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à votre location pourra vous être refusé par PERTAMINA VILLAGE.

#### **1.5 – Bracelet Village**

Le bracelet Village n'est valable que pour la durée et au sein du domaine de votre séjour. Il est non cessible. En cas de perte ou de vol de votre bracelet, nous vous invitons à nous le signaler immédiatement. Nous mettrons tout en œuvre afin de vous délivrer un nouveau bracelet. PERTAMINA VILLAGE se réserve le droit de facturer ce remplacement et ne saurait être tenu responsable du vol, de la perte ou de l'utilisation du bracelet.

## **ARTICLE 2 – PRIX**

### **2.1 - Prix**

Les prix des prestations sont établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de leur fixation. Une modification de la réglementation applicable peut nous amener à modifier le prix desdites prestations.

### **2.2 - Hébergement**

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises et incluent la location de l'hébergement ou de l'emplacement entièrement équipé, charges comprises (eau, électricité, chauffage) et taxe de séjour à l'exception des frais de dossier, éco-participation et de l'option annulation de séjour éventuelle (payables à la réservation). Nous vous rappelons qu'une location prévue pour un nombre déterminé de résidents ne saurait en aucun cas être occupé par un nombre supérieur de personnes.

### **2.3 - Prestations optionnelles**

Nos tarifs hébergement ne comprennent pas les prestations optionnelles supplémentaires proposées en brochure, sur notre site Internet ou sur place et notamment les boissons, les repas, les lits faits à l'arrivée dans les hébergements, les linges de toilette...

### **2.4 - Privilèges**

Les privilèges et offres promotionnelles mentionnés en brochure et sur le site ne sont applicables que sur la partie hébergement et emplacement; sont donc exclues toutes les autres prestations (restauration, location de matériel...). Ces offres sont soumises à des conditions particulières, communiquées avec l'offre.

### **ARTICLE 3 - TAXE DE SÉJOUR**

La taxe de séjour, collectée pour le compte de la municipalité et à acquitter à la réservation, est incluse dans nos tarifs. Son montant est déterminé par la commune et pourrait être modifié en cours d'année.

### **ARTICLE 4 – CAUTION**

Il vous sera demandé le jour de votre arrivée deux cautions de 200€. Elles vous seront retournées, par courrier, dans les trois semaines après votre départ, déduction faite des éventuels préjudices, pertes et vices cachés, ou frais de remise en état de votre logement, celui-ci devant nous être restitué en parfait état. La retenue de la caution n'exclue pas un dédommagement supplémentaire dans le cas où les frais seraient supérieurs au montant de celle-ci. Le nettoyage est à la charge du locataire : des heures de ménage pourront vous être retenues si nécessaire. Aussi, il vous sera demandé de contrôler l'inventaire du locatif dès votre arrivée et de nous informer dans les 24 heures de toutes anomalies constatées. Passé ces délais, il ne pourra plus en être tenu compte.

### **ARTICLE 5 - MODIFICATION / ANNULATION DE SÉJOUR PAR LE CLIENT**

#### **5.1 - Modification**

Nous attirons cependant votre attention sur le fait que toute modification est génératrice de coûts pour PERTAMINA VILLAGE variables en fonction de la date à laquelle vous formulez votre demande. Nous nous efforcerons d'accepter autant que possible vos demandes de modification de date, de typologie, de prestations optionnelles dans la limite des disponibilités. Si le montant de votre réservation (prestations incluses) après modification s'avère être inférieur au montant de la réservation avant modification, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande de modification est formulée plus de 61 jours précédant votre arrivée et si le montant de la réservation modifiée est inférieur au montant de la réservation initiale : 50 € par location
- si votre demande de modification est formulée entre 60 et 31 jours précédant votre arrivée : 30 % \*
- si votre demande de modification est formulée entre 30 et 8 jours précédant votre arrivée : 50 % \*
- si votre demande de modification est formulée entre 7 et 4 jours précédant votre arrivée : 100 % \*

\* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par PERTAMINA VILLAGE à compter du 3<sup>e</sup> jour précédant votre arrivée.

Nota Bene :

- toute demande d'augmentation de la durée de votre séjour sera réalisée par PERTAMINA VILLAGE sans frais supplémentaires
- toute demande de diminution de la durée de votre séjour est considérée par PERTAMINA VILLAGE comme une annulation partielle et sera soumise aux modalités d'annulation visés au point 5.2 ci-après.

## **5.2 - Annulation (totale ou partielle)**

En cas d'annulation, vous devez nous le notifier soit par courrier à l'adresse suivante PERTAMINA VILLAGE - Service Relations Clientèle -Route Territoriale 10- 20169 BONIFACIO ou par le site Web en vous rendant sur <http://www.camping-pertamina.com/fr/acces-contact-p5.php>.

La date de réception de la notification détermine la date d'annulation.

### **.5.2.1 -J'ai souscrit à l'option annulation de séjour**

Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais de dossier initialement versés et le montant de l'option annulation de séjour souscrite. Au surplus, en cas d'annulation, nous retiendrons les indemnités suivantes :

- si votre demande d'annulation est formulée plus de 60 jours précédant votre arrivée : 0€ de plus.

- si votre demande d'annulation est formulée entre 60 et 31 jours précédant votre arrivée: 200€ par location.

- si votre demande d'annulation est formulée entre 30 et 21 jours précédant votre arrivée : 30% \* avec un minimum de 200€

- si votre demande d'annulation est formulée entre 20 et 8 jours précédant votre arrivée: 60%\*

- si votre demande d'annulation est formulée 7 jours ou moins avant votre arrivée: 100 % \*

\* du montant total du séjour (hébergement et prestations).

### **5.2.2 - Je n'ai pas souscrit à l'option annulation de séjour**

En aucun cas, les arrhes ou le montant total du séjour seront remboursables sans avoir souscrit l'option annulation de séjour.

## **5.3 - Non-présentation sur le lieu du séjour**

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés le cas échéant et le montant de l'option annulation de séjour souscrite auxquels s'ajouteront les indemnités suivantes : hébergement 100 % du montant total du séjour et des prestations optionnelles. La non-consommation sur le lieu de votre séjour de prestations optionnelles réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Nous vous conseillons de souscrire l'option annulation de séjour. Celle-ci doit être payée intégralement lors de la réservation et n'est jamais remboursée.

## **ARTICLE 6 - SÉJOURS / OFFRES NON ÉCHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES**

Certaines de nos offres de séjours sont estampillées « Non échangeables, non remboursables ». Pour ces séjours ou prestations, les conditions suivantes remplacent les conditions d'annulation et de modification prévues à l'article 5.

### **6.1 -Caractère non échangeable, non remboursable et non modifiable**

Compte tenu du tarif préférentiel consenti par PERTAMINA VILLAGE, la souscription à l'Offre et/ou les Séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, nous retenons les frais de dossier et une indemnité égale à 100 % du montant total de l'hébergement. La non-consommation de prestations annexes éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement. NB : Les séjours « non échangeables non remboursables » ne sont pas éligibles à l'option annulation de séjour.

### **6.2 - Non-présentation sur le lieu du séjour**

Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons les frais de dossier initialement versés auxquels s'ajoutera une indemnité égale à 100 % du montant total de

l'hébergement.

## **ARTICLE 7 - ARRIVÉE ET DÉPART**

Au moment de votre arrivée sur votre lieu de séjour, nous vous demandons de vous munir de votre numéro de réservation, de votre pièce d'identité et de votre carte bancaire ayant servi au règlement de votre séjour. PERTAMINA VILLAGE attire votre attention sur le fait qu'à défaut de paiement intégral du montant de la réservation en dépit des relances, et de la non-présentation de votre numéro de réservation, de votre pièce d'identité et de votre carte bancaire, il ne pourra être procédé à la remise des clés ou de votre emplacement si vous vous présentez sur le lieu de votre séjour.

### **7.1- Hébergement**

La remise des clés s'effectue à partir de 17h le jour de votre arrivée sous condition dudit paiement. Ces clés seront restituées avant 10h le jour de votre départ.

### **7.2- Emplacement**

Votre emplacement est disponible à partir de 12h le jour de votre arrivée sous condition dudit paiement. Vous devrez libérer votre emplacement et restituer votre clé barrière avant 12h le jour de votre départ.

Pour vous être agréable, PERTAMINA VILLAGE autorise l'accès aux installations le jour d'arrivée dès 10 h et le jour de départ jusqu'à 18h, sauf en cas exceptionnel de fermeture au public.

## **ARTICLE 8 – MINEURS**

Nous attirons votre attention sur le fait que notre domaine ne dépend pas d'un Centre de Vacances et de Loisirs au sens du décret n° 2002-883 en date du 3 mai 2002, et ne sont pas adaptés à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. PERTAMINA VILLAGE se réserve le droit de refuser l'accès au(x) hébergement(s) ou au(x) emplacement(s) qui auraient été réservé(e) en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil du domaine, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, PERTAMINA VILLAGE pourra procéder, à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'hébergement ou l'emplacement est destinée à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

## **ARTICLE 9 – ANIMAUX**

Un seul animal domestique est accepté par location, sur présentation d'un certificat antirabique et d'une attestation d'aptitude pour la détention dans le cas des chiens catégorisés, moyennant un coût journalier à souscrire à la réservation. Les animaux domestiques ne doivent pas nuire à la tranquillité et la sécurité des résidents, doivent respecter les règles élémentaires d'hygiène et l'intégrité des installations. Ils doivent être tenus en laisse et ne sont pas admis dans les parties communes: sanitaires, aire piscine, jeux d'enfants...

## **ARTICLE 10 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Afin de faciliter le déroulement de votre séjour, un règlement intérieur est disponible à l'accueil du Domaine ; nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter.

Nous vous invitons à prendre certaines précautions pour vous éviter un éventuel désagrément: fermeture de vos baies vitrées avant de quitter votre locatif, fermeture de votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de PERTAMINA VILLAGE.

## **ARTICLE 11 - INTERRUPTION DE SÉJOUR / INTERRUPTION D'ACTIVITÉ SPORTIVE OU DE LOISIRS**

Un départ prématuré ou une interruption de séjour auprès de PERTAMINA VILLAGE ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part de ce dernier.

## **ARTICLE 12 - MODIFICATION ÉVENTUELLE DE NOS PROGRAMMES**

En cas de survenance d'un évènement de force majeure rendant impossible l'exécution de l'une de ses obligations, PERTAMINA VILLAGE aura la faculté de modifier partiellement ou totalement l'exécution de ses prestations (fermeture totale ou partielle d'un locatif ou d'un emplacement, d'un équipement commun de type, espace aquatique, restaurant...).

## **ARTICLE 13 – RÉCLAMATIONS, LITIGE**

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande.

Dans le cadre d'un litige, vous avez la possibilité de nous contacter de la manière suivante :

- Envoi d'un courrier par lettre recommandée avec accusé de réception à la direction du domaine.

- Envoi d'une copie de ce courrier au service clients à [pertamina@wanadoo.fr](mailto:pertamina@wanadoo.fr) ou par courrier à PERTAMINA VILLAGE-RN 198-20169 BONIFACIO

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le Centre de médiation Medicys, après un délai d'un mois suite à l'envoi de ces courriers/emails. Vous devez déposer un dossier en ligne sur le site internet suivant [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) ou par courrier: 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS, téléphone : 01 49 70 15 93 ou par mail : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

## **ARTICLE 14 – BROCHURE**

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Les présentes conditions sont celles applicables à la date de mise en place sur notre site et remplacent les précédentes versions. Pour connaître les conditions applicables à la date de votre réservation (et notamment conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), nous vous remercions de bien vouloir consulter les conditions en ligne sur <http://www.camping-pertamina.com>. Nous vous présentons sur notre brochure et notre site Internet une description générale de nos locations, des photographies, une superficie moyenne de surface au sol des locations et des photographies données à titre indicatif. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à interroger notre service réservation. Nous vous rappelons, par ailleurs, que toute demande éventuelle quant à une orientation est un service supplémentaire sous réserve de disponibilités et ne constitue pas une

garantie contractuelle. À défaut d'avoir souscrit au service « Choix emplacement », votre location vous sera attribué suivant une sélection informatique aléatoire qui pourra être modifiée jusqu'au jour de votre arrivée. Aucune utilisation de l'image de PERTAMINA VILLAGE ou reproduction de son identité visuelle (logo, photos, brochure...) ne peut avoir lieu sans autorisation expresse de PERTAMINA VILLAGE. Nos séjours ne peuvent être revendus sans accord exprès préalable de notre part.

Le client reconnaît expressément que Pertamina Village ne pourra être tenu responsable, du fait de la communication par ses partenaires ou par tout tiers d'informations fausses qui seraient mentionnées dans la brochure ou le site internet de Pertamina Village les photos de présentation, les qualificatifs, les activités, les loisirs, les services et les dates de fonctionnement. Toutes les photos et les textes utilisés dans la brochure ou sur le site internet de Pertamina Village sont non contractuels. Elles n'ont qu'un caractère indicatif. Il peut advenir que certaines activités et installations proposées par Pertamina Village et indiquées dans le descriptif figurant dans la brochure soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure telle que définis par les tribunaux français.

## **ARTICLE 15 - RESPONSABILITÉ – PRESCRIPTION**

Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en "Parc Résidentiel de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de PERTAMINA VILLAGE ou de toute autre société dont PERTAMINA VILLAGE assure la distribution ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans le Domaine, tant dans les locatifs, les emplacements que dans les parkings ou les locaux communs (salle de sport...). La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par PERTAMINA VILLAGE ne rentre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code civil). Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier recommandé par PERTAMINA VILLAGE à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en pareille matière.

Il appartient donc aux vacanciers de souscrire une complémentaire villégiature afin de garantir tous dommages. PERTAMINA Village et son camping U FARNIENTE déclinant toute responsabilité en cas de vol, de perte ou de dégradation dues aux intempéries, d'incendie, de vandalisme ou d'incidents incombant à la responsabilité civile du vacancier à l'intérieur du Domaine. Chaque locataire en titre est responsable des troubles et nuisances causées par les personnes séjournant avec lui ou lui rendant visite. Tout oubli d'effet personnel à l'intérieur du domaine ne saurait engager la responsabilité de PERTAMINA.

## **ARTICLE 16 –IMAGE, DONNEES PERSONNELLES**

Vous autorisez Pertamina Village, ainsi que toute personne que Pertamina Village souhaiterait se substituer, à vous photographier, vous enregistrer ou vous filmer pendant votre séjour à Pertamina Village et à exploiter les dites images, sons, vidéos et enregistrements sur tous supports (en particulier sur les sites ou pages Internet Pertamina Village - dont facebook - sur les supports de présentation et de promotion Pertamina Village et sur les guides de voyage ou touristiques). Cette autorisation vaut tant pour vous que pour les personnes hébergées avec vous. Elle a pour seul but d'assurer la promotion et l'animation de l'établissement Pertamina Village et ne pourra en aucune façon porter atteinte à votre réputation.

Cette autorisation est consentie à titre gratuit, pour tous pays et pour une durée de 10 ans.

Les informations que vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers. Ces informations seront considérées par Pertamina Village comme

étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de Pertamina Village, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients de Pertamina Village en fonction de vos centres d'intérêts. Conformément à la loi informatique et des libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande par courrier à l'adresse suivante en nous indiquant vos nom, prénom et adresse : Pertamina Village -Service Relation - Route Territoriale 10 - 20169 BONIFACIO.

### **Extrait du Code du Tourisme**

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code.

Art. R.211-3 - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne 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.

Art. R.211-3-1 - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles sont effectués 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.

Art. R.211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3. les prestations de restauration proposées ;
4. la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre 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 dénies 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.

Art. 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.

Art. 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 ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3. les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

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

5. les prestations de restauration proposées ;

6. l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7. les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;

8. le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;

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

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

11. les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

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

13. la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal

de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;

14. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

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

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

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

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

20. La clause de résiliation et de remboursement sans 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. Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

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

perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 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.

Art. 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.