

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La Sarl Plaisance exploite, directement ou indirectement, des Hotels et Résidences de Tourisme en France et à l'étranger sous l'enseigne MATISSIA, en proposant la location d'appartements (ci-après les Appartements ou Apparthotel).

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après CGV) s'appliquent à toutes les réservations effectuées au sein d'un Apparthotel, et ce quel que soit le canal de vente utilisé.

ARTICLE 1 RESERVATION

1.1 Accusé de réception de la réservation : la réservation d'un Appartement n'est valable qu'après confirmation écrite de la réservation. La réservation du client fait l'objet d'un accusé de réception par courrier électronique envoyé au client récapitulatif et confirmant la réservation.

Dans le cas d'une réservation en ligne, sur le site www.matissia.com, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de vente afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

1.2 Réservation multiple : en cas de réservation multiple, un contrat groupe spécifique devra être conclu, qui prévaut, en cas de contradiction, sur les dispositions de l'ensemble des CGV. Sera considérée comme multiple, une réservation portant sur 2 Appartements et plus, OU sur l'hébergement de 8 personnes et plus, dans un même Apparthotel et réalisée par une même personne morale ou personne physique.

1.3 Le client, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels. En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés le seraient à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Il est interdit d'exercer dans les Appartements une activité commerciale ou professionnelle.

Le client est le seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de la Sarl Plaisance ne peut être recherchée à cet égard.

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

ARTICLE 2 TARIFS

2.1 Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'Apparthotel, sauf dispositions particulières.

Les prix sont flexibles et variables en application de différents critères personnalisables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'Appartement (studio, 2 pièces, 3 pièces, etc.), l'ajout de prestations annexes (petit-déjeuner, parking, etc.).

Ils s'entendent par Appartement et par nuit pour les dates et la durée de séjour choisies, quel que soit le nombre de personnes occupant l'Appartement (dans la limite du maximum autorisé) et incluent: la sous-location de l'Appartement, les taxes et les charges (eau, électricité, chauffage).

Selon la réglementation locale en vigueur, certaines taxes additionnelles, comme la taxe de séjour, pourront vous être réclamées à votre arrivée à l'Apparthotel.

2.2 Ménage : les prix des séjours de 2 nuits et plus incluent un ménage journalier* et le ménage de fin séjour.

*Un ménage journalier comprend le nettoyage de l'Appartement (chambre, sdb, cuisine et vaisselle), sans le changement des linges de lit et de toilette.

2.3 A moins d'être incluses dans le tarif ou spécifiquement sélectionnées lors de la réservation, les prestations annexes (petit-déjeuner, parking, etc.) sont optionnelles et seront le cas échéant facturées en supplément.

2.4 Les tarifs ne sont cumulables avec aucune autre offre promotionnelle en vigueur. La Sarl Plaisance se réserve la possibilité de les modifier en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptible d'entraîner une variation de leurs prix (par exemple et sans que cela soit limitatif, modification du taux de TVA en vigueur, instauration d'une nouvelle taxe).

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Les exemples de prix indiqués « A PARTIR DE » dans les supports de communication et sur le site internet portent sur quelques nuitées sélectionnées et ne sont valables que pour les dates et villes de départ indiquées.

ARTICLE 3 GARANTIES

3.1 Toutes les réservations doivent être garanties avec un numéro de carte bancaire valide à la date du début de votre séjour et accompagnées :

- d'une pré-autorisation bancaire correspondant au prix de la 1ère nuit, pour tout séjour à partir de 2 jours,
- du versement des arrhes correspondant aux prix (incluant l'hébergement et les éventuelles prestations annexes payantes).

3.2 La garantie pourra être utilisée par la Sarl Plaisance en cas de non-règlement par l'occupant des sommes dues, au titre de la prestation d'hébergement et/ou des prestations annexes consommées sur place (téléphone, parking, etc.), des éventuels dégâts occasionnés dans les Appartements ou les parties communes, ou en cas de vol dans l'Apparthotel. La carte bancaire du client utilisée pour le paiement et la garantie du séjour, pourra être débitée après son départ, à hauteur d'un devis de remise en état suite à la constatation de détériorations de l'appartement occupé par le client.

A défaut du respect de ces modalités, la réservation ne sera pas garantie.

3.4 La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides devront être présentés à l'arrivée.

A défaut, l'accès à l'Appartement pourra vous être refusé.

3.5 Pour les séjours de plus de 30 nuits, un contrat de location saisonnière sera conclu entre l'Apparthotel et l'occupant au moment de l'arrivée. L'occupant devra obligatoirement fournir les documents suivants : 3 dernières fiches de paie, le dernier avis d'imposition, un justificatif de domicile, un RIB, une copie de la pièce d'identité et une garantie bancaire matérialisée par un numéro de carte de crédit valable jusqu'à la fin du séjour. La réservation ne sera pas garantie si l'ensemble de ces documents n'est pas réuni au moment de la signature du contrat hébergement. En aucun cas, le client ne pourra faire des lieux loués sa résidence principale, que ce soit pour des raisons professionnelles, ou pour des raisons d'ordre familial ou médical. Le client s'engage à avoir, pendant toute la durée de location, une résidence principale effective.

ARTICLE 4 PAIEMENT DE LA RESERVATION

Les conditions de paiement diffèrent en fonction de la durée du séjour et de l'enseigne concernée.

Pour les séjours compris entre 1 et 14 nuits : le solde du séjour complet doit être réglé à l'arrivée.

Pour les séjours compris entre 15 et 30 nuits : le paiement des 15 premières nuits est exigible à l'arrivée. Le solde devra être réglé avant la fin de la 1ère quinzaine.

Pour les séjours supérieurs à 30 nuits : le paiement des 15 premières nuits est exigible à l'arrivée. Durant le séjour et avant la fin de chaque quinzaine, le montant de la quinzaine suivante devra être réglé d'avance.

Modes de paiement.

Pour toute réservation via le site Le MATISSIA, le règlement peut être effectué par carte bancaire (Mastercard, Visa, Amex).

Dans l'hypothèse d'un paiement sur place, le règlement pourra être effectué par espèces (dans la limite des plafonds légaux), carte bancaire (Mastercard, Visa, Amex).

ATTENTION :

Retard de paiement. En cas de non-respect des délais de paiement susmentionnés, des pénalités de retard pourront être appliquées par la Sarl Plaisance. Les pénalités seront dues dès le lendemain de la date d'échéance de la facture au taux de 15% l'an, appliquées au montant total TTC de la facture. Une pénalité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sera également exigible en cas de recouvrement contentieux.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 5 ANNULATION / MODIFICATION DE LA RESERVATION

5.1 Conditions d'annulation de la réservation : le délai à respecter pour une annulation totale sans frais de votre réservation dépendra de la durée totale du séjour initialement réservée. L'annulation est sans frais :

- jusqu'à trente (30) jours avant l'arrivée, 12H00, pour tout séjours.

Au-delà de ces délais et en cas de non présentation de l'occupant le jour de l'arrivée, Le MATISSIA se réserve le droit, sauf réglementation locale contraire, d'appliquer les pénalités d'annulation suivantes :

- non remboursement des arrhes hébergement versées pour les séjours de plus de 1 nuit.

S'agissant des prestations annexes sélectionnées lors de la réservation : aucune annulation effectuée au-delà des délais susvisés ne sera prise en compte par le MATISSIA. Le montant des prestations annexes réservées restera exigible.

5.2 Conditions d'annulation partielle de la réservation : sera considérée comme annulation partielle de la réservation, toute modification de la date, de la durée de séjour, de la typologie de l'Appartement ou du lieu de séjour de la réservation initialement confirmée.

Compte tenu de la dégressivité des tarifs liée à la durée des séjours, si l'annulation partielle de la réservation correspond à une modification de la durée de séjour, celle-ci est susceptible d'engendrer un changement de tarif.

Dans le cas où la durée de séjour est inférieure à celle initialement réservée, le changement de tarif est rétroactif jusqu'au jour d'arrivée.

Dans le cas d'une durée de séjour plus importante, la confirmation sera soumise à l'acceptation du MATISSIA et le changement de tarif sera appliqué à compter de la date d'annonce de la prolongation du séjour pour la ou les nuit(s) supplémentaire(s). Le changement de tarif ne s'appliquera pas de manière rétroactive.

En sus d'une modification du tarif, toute annulation partielle de la réservation est susceptible d'engendrer le règlement de pénalités suivantes :

i. Auprès du MATISSIA lorsque la réservation a été effectuée directement :

- directement auprès des Apparthotels par courrier électronique.

- ou via le système de réservation : l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement sur le site www.Matissia.com par l'intermédiaire de la rubrique « Mon compte, Mes réservations ».

ii. Auprès du prestataire utilisé lors de la réservation de l'Appartement.

ARTICLE 6 ARRIVEE ET DEPART

La remise des codes s'effectue à partir de 15H00 le jour de votre arrivée, sous réserve de la présentation de la carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que d'une pièce d'identité valide. Les codes sont annulés avant 10H00 le jour de votre départ. Au-delà, une nuitée supplémentaire vous sera facturée. Ces horaires sont communiqués à titre indicatif et peuvent s'avérer différents pour certains de nos Apparthotels.

ARTICLE 7 OCCUPATION

Un Appartement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Tous les enfants de 2 ans et plus sont considérés comme des personnes à part entière et sont comptés dans la base d'occupation de l'Appartement.

ARTICLE 8 MINEURS

Nous attirons votre attention sur le fait que nos Apparthotels ne dépendent 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 adaptées à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. Le MATISSIA se réserve le droit de refuser l'accès à l'Appartement qui aurait été réservé 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 de l'Apparthotel, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, Le MATISSIA pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'Appartement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Politique enfant : l'hébergement est gratuit pour un bébé de moins de 2 (deux) ans hébergé dans l'Appartement de ses parents et doit être mentionné au moment de la réservation. Des kits bébés peuvent être réservés à l'avance, directement auprès de la réception (lit bébé), sous réserve de disponibilité.

ARTICLE 9 DONNEES PERSONNELLES

En réservant un séjour dans l'un de nos Apparthotels, les données recueillies font l'objet d'un traitement par la société Sarl Plaisance. Ces données sont nécessaires pour gérer votre réservation et pourront être utilisées afin de mieux vous connaître et vous adresser des informations sur nos produits et services. A défaut de renseignement, Le MATISSIA ne pourrait enregistrer de réservation.

ARTICLE 10 REGLEMENT INTERIEUR

Un règlement intérieur est affiché dans chaque Apparthotel et/ou Appartement. Chaque occupant est présumé en avoir pris valablement connaissance. L'occupant s'engage à conserver les biens meubles mis à sa disposition dans l'Appartement en bon état général et devra déclarer à la réception tout défaut ou dysfonctionnement.

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

Le MATISSIA se réserve le droit de pénétrer dans les Appartements pour réaliser les ménages, contrôler l'état général et faire appliquer les conditions de sécurité.

Nos Apparthotels proposent un accès WIFI permettant aux clients de se connecter à internet. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par Le MATISSIA ne soient en aucune manière utilisées à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin, tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo, sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II du code de la propriété intellectuelle lorsque cette autorisation est requise. Le Client est tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet de l'Apparthotel, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques [ou autre dénomination utilisée dans la charte informatique de l'entreprise], et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens. Si le Client ne se conforme pas aux obligations précitées, il risquerait de se voir reprocher un délit de contrefaçon (article L.335-3 du code de la propriété intellectuelle), sanctionné par une amende de 300.000 euros et de trois ans d'emprisonnement.

En cas de manquement par l'occupant aux obligations mises à sa charge en vertu des présentes, notamment du non- respect du règlement intérieur, Le MATISSIA se réserve le droit d'interrompre son séjour.

ARTICLE 11 RESPONSABILITE – REGLEMENTATION APPLICABLE

11.1 La réglementation relative au statut de l'établissement et au pays s'applique.

Ainsi, nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en Résidence de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité du MATISSIA ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans ses établissements classés Résidence de Tourisme, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs.

La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par Le MATISSIA n'entre 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 RAR par Le MATISSIA à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en la matière.

11.2 En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée à l'Apparthotel, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

11.3 L'occupant ne peut se prévaloir des dispositions légales applicables en matière de baux d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. L'occupant s'engage à ne pas élire domicile à l'adresse de l'établissement, ni sur le plan fiscal, ni à titre professionnel, ni à prêter, sous-louer, à quelque titre que ce soit, l'Appartement à un tiers.

11.4 Les CGV sont régies par la loi française, sans préjudice de la loi applicable en vertu des dispositions de droit international privé. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

11.5 Les photographies présentées sur le site et/ou le catalogue ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les Apparthotels présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

ARTICLE 12 APRÈS-VENTE

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

Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet :

- d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à Sarl Plaisance - Service Relations Clientèle

4 rue de Montholon 75009 Paris

- de l'envoi d'un courriel à l'adresse : contact@matissia.com

dans un délai de 2 mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de vos réclamations, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, le lieu et dates de votre séjour ainsi que le type d'appartement ou de chambre réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation.

Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre Service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

ARTICLE 13 DELOGEMENT

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre l'Appartement réservé à votre disposition ou en cas de force majeure, Le MATISSIA pourra vous proposer un délogement, pour toute ou partie de la durée de votre séjour, dans un Apparthotel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de votre accord préalable.

L'éventuel surcoût sera à la charge du MATISSIA.

ARTICLE 14 OPPOSABILITE DES CGV

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos CGV. Pour connaître les conditions applicables (et notamment les conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), nous vous remercions de bien vouloir consulter les conditions en ligne sur www.matissia.com. Les dites CGV s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le site web www.matissia.com et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par Le MATISSIA. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions particulières de vente par internet sera mise en ligne par Le MATISSIA.

Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions particulières de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

La réservation d'un séjour auprès du MATISSIA implique l'acceptation des présentes CGV.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Toute réservation par le site web www.matissia.com ou par les services mobiles suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des CGV et des conditions de vente du tarif réservé. L'accord du client concernant les CGV et les conditions de vente du tarif réservé intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les CGV en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

Dans le cas où les CGV seraient en contradiction avec les conditions particulières d'un tarif (tarifs publics non modifiables, non remboursables) ou d'un contrat (contrats Société, Loisir, etc.), ces dernières prévaudront.

ARTICLE 15 REPRODUCTION DES ARTICLES 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 répondent aux règles définies par la présente un ou plusieurs billets de passage pour la totalité prévues aux troisième et quatrième alinéas de section. En cas de vente de titres de transport du voyage, émis par le transporteur ou sous sa l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de aérien ou de titres de transport sur ligne responsabilité. Dans le cas de transport à la prestations de voyages ou de séjours donnent régulière non accompagnée de prestations liées demande, le nom et l'adresse du transporteur, lieu à la remise de documents appropriés qui à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur 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 pré-contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a) de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

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 Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6. les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7. la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8. le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9. les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
10. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11;
12. l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. les prestations de restauration proposées ;
6. l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;
9. l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11. les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés
13. la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;
14. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
16. les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17. les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18. la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19. l'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - 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;

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté Les dispositions du présent article sont de transport pour assurer son retour dans des par les deux parties. applicables en cas de non-respect de l'obligation conditions pouvant être jugées équivalentes vers prévue au 13° de l'article R.211-4.