

## **CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE**

### **ORGANISATEUR : OFFICE DE TOURISME DE MONT DE MARSAN AGGLO**

1, place Charles de Gaulle 40000  
MONT DE MARSAN

Immatriculation au registre des  
opérateurs de voyages et séjours :  
IM040140001

Garantie Financière :  
GROUPAMA ASSURANCE  
CREDIT - 8-10, rue d'Astorg,  
75008 PARIS

Assurance Responsabilité Civile  
MMA IARD - 14, boulevard  
Marie et Alexandre Oyon, 75030  
LE MANS

*La confirmation de la commande  
par la signature du contrat ou du  
devis vaut adhésion par le client  
aux conditions générales et  
particulières en vigueur au jour de  
la commande.*

*Les présentes conditions  
s'appliquent aux prestations  
proposées par le service groupe à  
l'exclusion de la billetterie, de la  
boutique.*

*La brochure, le devis, la  
proposition, le programme de  
l'organisateur et les présentes  
conditions générales et  
particulières constituent  
l'information préalable visée par  
l'article R211-7 du Code du  
tourisme. Dès lors, à défaut de  
dispositions contraires figurant  
sur le contrat, les caractéristiques,  
conditions particulières et prix du  
voyage tels qu'indiqués dans la  
brochure, le devis, la proposition  
de l'organisateur, seront  
contractuels dès la signature du  
bulletin d'inscription. Tous les  
autres documents publicitaires  
n'ont qu'une valeur indicative et  
non contractuelle.*

*En cas de cession de contrat, le  
cédant et/ou le cessionnaire sont  
préalablement tenus d'acquitter  
les frais qui en résultent. Lorsque  
ces frais excèdent les montants  
affichés dans le point de vente et  
ceux mentionnés dans les  
documents contractuels, les pièces  
justificatives seront fournies.*

### **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE GROUPES**

Il est expressément précisé, que les  
informations figurant sur la  
brochure ou programme peuvent  
faire l'objet de modifications.

Dans ce cas, celles-ci seront  
portées à la connaissance du client  
avant la conclusion du contrat.

### **NOS PRIX**

Ils s'entendent en euros. Toute  
prestation non comprise dans notre  
offre (achats personnels...) doit  
être réglée immédiatement sur  
place.

### **RESERVATION**

**Programme-Journée ou Séjour  
(programme intégrant au moins  
une nuitée)** : La réservation  
devient ferme lorsqu'un acompte  
d'un montant de 30% du prix total  
et un exemplaire du bulletin de  
réservation ou de l'offre signé et  
mentionnant « bon pour accord » a  
été retourné à l'Office de  
Tourisme avant la date  
mentionnée sur le bulletin.

### **ANNULLATION**

Toute annulation doit être notifiée  
par écrit à l'Office de Tourisme.

**Programmes-Journée ou Séjour  
(programme intégrant au moins  
une nuitée)** : Toute annulation  
postérieure à la réservation et au  
versement de l'acompte entraînera  
automatiquement la conservation  
de la totalité de l'acompte versé.  
Moins de 7 jours avant le début  
de la prestation, facturation du  
montant total.

### **ANNULLATION CLIENTELE INDIVIDUELLE**

En cas d'annulation à plus de 21  
jours, il sera retenu une somme  
forfaitaire de 60 € par personne  
pour frais de constitution de  
dossier : de 21 à 18 jours avant le  
départ : 25 % du prix du séjour -  
De 17 à 8 jours avant le départ : 50  
% du prix du voyage de 7 à 2 jours  
avant le départ : 75 % du prix du  
voyage - Moins de 2 jours avant le  
départ : 90 % du prix du voyage.  
Toute non présentation/ no show  
sera due et facturée en totalité soit  
100 % du prix du voyage.

En cas d'annulation à plus de 30  
jours, vous pouvez également  
reporter les sommes versées sur  
une autre offre ou une autre  
période durant l'année en cours  
sans aucune retenue de frais.

Dans le cadre de groupe  
d'individuels regroupés les  
changements d'attribution dans la  
mesure du possible et en fonction  
des délais de changement seront  
possibles, le montant sera alors  
reversé pour le compte du nouveau  
participant. Libre au client initial  
de se faire rembourser ou pas par  
son remplaçant. Néanmoins,  
aucun remboursement ne sera  
consenti si un voyageur  
abandonne un circuit ou un séjour  
en cours de route ou ne se présente

pas au départ, pour quelque cause  
que ce soit.

### **LISTE DES PARTICIPANTS**

Séjours (programme intégrant au  
moins une nuitée) : La liste des  
participants est à adresser à  
l'Office de Tourisme au plus tard  
15 jours avant la venue du  
groupe.

### **CESSION DE CONTRAT**

La cession de contrat est libre mais  
le vendeur doit être informé par  
lettre recommandée au plus tard 7  
jours avant le départ, avec toutes  
les précisions à propos des  
nouveaux participants qui doivent  
remplir les mêmes conditions pour  
accomplir le voyage que les  
cessionnaires et accepter une  
formule identique.

### **CONDITIONS DE PAIEMENT**

**Programmes-Journée ou  
Séjours** : Le solde de la facture  
est exigible, à réception.

Si le nombre de participants est  
inférieur au nombre annoncé 5  
jours à l'avance : facturation sur le  
nombre confirmé.

Si le nombre de participants est  
supérieur au nombre annoncé :  
facturation sur le nombre effectif  
de participants.

Pour être considérée comme  
définitive, toute inscription à une  
de nos offres de plusieurs jours  
doit être accompagnée d'un  
acompte dont le montant figure sur  
la cotation. Une inscription faite  
par téléphone n'est pas considérée  
comme définitive tant que  
l'acompte n'est pas parvenu. Sur  
demande, nous noterons,  
cependant volontiers, une option  
d'inscription à titre provisoire et  
sans engagement de votre part  
valable pour la période définie en  
amont sur votre cotation.

Toutefois, l'option donnée ne  
pourra excéder une semaine. Le  
solde devra nous parvenir au plus  
tard 21 jours (3 semaines) avant le  
départ. Le client individuel,  
intermédiaire ou groupe n'ayant  
pas versé le solde à la date  
convenue est considéré comme  
ayant annulé son voyage sans qu'il  
puisse se prévaloir de cette  
annulation.

Pour les commandes intervenant  
moins de 21 jours avant le départ,  
nous vous demanderons de régler  
intégralement les prestations  
commandées et retenues.

### **PRISE EN CHARGE**

Les horaires indiqués dans le  
programme sont donnés à titre  
indicatif. L'heure et le lieu de  
départ seront définis dans le  
contrat.

### **FORMALITES**

Tout voyageur doit être en  
possession d'une Carte Nationale  
d'Identité délivrée depuis moins  
de 10 ans et l'avoir sur lui lors du  
séjour ou déplacement.

Les enfants mineurs non  
accompagnés de leurs parents  
doivent également être en  
possession d'une Carte Nationale  
d'Identité ainsi que d'une  
autorisation paternelle ou du tuteur  
légal de sortie du territoire  
français.

Dans le cadre des clientèles  
étrangères nous vous rappelons  
que chaque participant doit être  
muni d'un passeport en cours de  
validité ou le cas échéant d'une  
carte d'identité valide.

Un passager qui ne pourrait pas  
prendre part au voyage, faute de  
présenter les documents exigés  
(carte d'identité, passeports, visa,  
obligations sanitaires...) ne pourra  
prétendre à aucun remboursement.  
Dans tous les cas, il appartient au  
voyageur de s'assurer qu'il est en  
règle avec les formalités de police,  
de douane et de santé pour son  
voyage en fonction de sa  
nationalité.

Nos indications ne sont données  
qu'à titre d'information pour des  
personnes de nationalité française.

### **BAGAGES**

Les bagages restent sous l'entière  
responsabilité des voyageurs eux-  
mêmes durant toute la durée du  
séjour.

Ils doivent absolument être munis  
d'une étiquette portant le nom et le  
prénom voire les coordonnées  
exactes de son propriétaire.

### **LOGEMENT**

Lors de l'inscription, il sera tenu  
compte des typologies de chambre  
que désirent les participants ou  
clients directs : twin-double- triple  
ou single.

Moyennant un supplément, il sera  
possible d'obtenir un nombre  
limité de chambres individuelles.

Si malgré la confirmation de  
l'hôtel aucune chambre  
individuelle n'est disponible au  
moment du séjour, le participant  
est uniquement en droit d'exiger le  
remboursement du supplément  
payé.

Dans le cadre d'un groupe  
d'individuels regroupés et au  
cours d'un circuit, il peut se  
produire qu'à une étape aucune  
chambre individuelle ne soit  
disponible. La part correspondante  
du supplément sera alors  
remboursée au retour. Pour une  
personne voyageant seule, il existe  
la possibilité de se faire inscrire

pour une chambre à deux lits. S'il n'est pas possible de lui trouver un partenaire adéquat, nous devons nous réserver le droit de la loger dans une chambre individuelle, moyennant suppléments prévus. Bain-douche signifie que la chambre réservée comporte soit une salle de bain, soit une douche privée, suivant les possibilités de l'hôtel. Aucun remboursement ne sera accordé si la chambre obtenue offre une douche au lieu d'une baignoire.

L'appellation pension complète comprend le logement, le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner. L'appellation demi-pension comprend le logement, le petit-déjeuner et le dîner du soir. Ces prestations peuvent être fournies au cours d'une excursion, dans un restaurant local ou à l'hôtel étape. Tous les hôtels offerts à la réservation sont classés selon les normes françaises.

En cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers nous nous réservons le droit de remplacer l'hébergement par un hébergement de catégorie similaire ou supérieure en cas de nécessité.

#### **PRIX AUTOCARS**

Si nous prenons en charge l'organisation du transport en autocar, les prix seront établis sur la base des conditions économiques au 01 décembre de l'année précédente.

Si le client s'occupe directement du transport il ne saurait inquiéter l'office du tourisme du Marsan pour un quelconque problème lié à sa réservation directe ou survenu dans le cadre de sa relation avec le prestataire..

#### **ASSURANCE ANNULATION**

Conformément à l'article R 211-6 du code du tourisme, nous sommes dans l'obligation de vous soumettre une proposition d'assurance couvrant les éventuels frais d'annulation pour les voyages de plusieurs jours.

Nous avons signé une convention d'assurance pour couvrir nos clients contre les risques d'annulation. Toute demande de contrat d'assurance annulation devra être effectuée le jour même de la confirmation.

Pour bénéficier de cette garantie un supplément est à payer, son montant figurera sur votre devis.

Une convention comprenant les risques couverts ainsi que les modalités de remboursement vous sera adressée avec votre inscription.

Le montant est à payer à l'inscription, et n'est pas remboursable.

#### **RECLAMATIONS**

Lorsqu'un client estime qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, il doit le signaler immédiatement au vendeur par pli recommandé après la date de fin de séjour, en indiquant le motif exact avec des faits précis, et si possible une attestation.

#### **RESPONSABILITE**

Nous nous réservons le droit d'annuler un départ ou une visite guidée en groupe qui ne réunirait pas un nombre suffisant de participants (c'est à dire 20 personnes minimum). Si ce minimum n'est pas atteint, nous nous réservons le droit d'annuler le voyage au plus tard 21 jours avant le départ sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le client. Le remboursement des sommes déjà versées sera effectué immédiatement.

Nous nous réservons le droit, si les circonstances l'exigent, et dans l'intérêt des participants, de modifier à tout instant les itinéraires et programmes.

Les horaires ne sont donc donnés qu'à titre indicatif, ils seront respectés dans la mesure du possible, dans l'intérêt de tous.

#### **SERVICE APRES VENTE**

Si vous avez des observations à formuler sur le déroulement de votre voyage ou séjour, vous pourrez les adresser dans les 8 jours après votre retour par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme de Mont de Marsan Agglo - 1 Place Charles de Gaulle - 40000 MONT DE MARSAN.

#### **INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les informations demandées dans les listes des participants sont indispensables au traitement de votre réservation. Conformément à la loi du 06/01/1978 vous pouvez accéder aux informations vous concernant, les rectifier et vous opposer à leur transmission éventuelle en écrivant à l'Office du Tourisme du Marsan à l'adresse indiquée en tête du document.

#### **CREDIT PHOTOS**

Toutes les photos présentes dans les supports et outils de communication de l'Office de Tourisme de Mont de Marsan

Agglo ne peuvent être utilisées sans le consentement préalable de l'office de tourisme sous peine de poursuites.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES VISITES GUIDEES GROUPEES EFFECTUEES PAR L'OFFICE DE TOURISME DE MONT DE MARSAN AGGLO**

L'Office de Tourisme de Mont de Marsan Agglo propose des visites guidées pour les groupes toute l'année sur réservation. Des guides conférenciers agréés par le Ministère du Tourisme, titulaires de cartes professionnelles, effectuent les commentaires et l'encadrement du groupe. Aucune visite guidée ne sera proposée les 25 décembre, 1<sup>er</sup> Janvier et 1<sup>er</sup> Mai.

**Validation de réservation** : toute visite guidée ne sera définitivement réservée qu'à réception, d'une part, d'un acompte de 30 % de la totalité de la prestation, d'autre part, du bulletin de réservation de visite guidée dûment daté et signé par le client.

**Capacité du groupe** : les visites guidées à pied sont prévues pour 35 personnes maximum pour des raisons de confort d'écoute. Une tolérance de 5 personnes supplémentaires peut être admise.

**Modification de la visite guidée** : Toute modification concernant les caractéristiques de la visite (horaires, nombre de personnes, etc.) doit être transmise à l'Office de Tourisme le plus tôt possible et sera prise en compte sous réserve de la disponibilité et capacité du guide.

**Retard du groupe** : En cas d'arrivée différée, le client doit impérativement prévenir l'Office de Tourisme de Mont de Marsan Agglo par téléphone au 05 58 05 87 37. Le guide reste en attente du groupe pendant la première demi-heure suivant l'horaire de rendez-vous.

En cas de retard du client, le temps de visite sera écourté proportionnellement à la durée du retard accumulé, ou sous la réserve de disponibilité et de l'accord du guide, la visite pourra être rallongée d'une demi-heure maximum.

#### **Annulation**

Annulation du groupe : En cas d'annulation, le client doit impérativement prévenir l'Office de Tourisme par écrit (courrier, fax, mail) dans les meilleurs délais.

Si l'annulation s'effectue plus de 72 heures avant la date de visite

prévue, seul l'acompte versé sera conservé.

Si l'annulation s'effectue moins de 72 heures avant la date de visite prévue ou si le groupe ne se présente pas, la totalité du montant de la prestation sera due.

Annulation de l'Office de Tourisme :

En cas de force majeure, d'évènements indépendants de notre volonté (**intempéries, mesure de sécurité...**) remettant en cause le bon déroulement de la prestation, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler la visite guidée. Le client pourra alors :

- soit résilier son bon de réservation et obtenir le remboursement des sommes versées.

- soit que la visite guidée soit reconduite à une date ultérieure. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le groupe pour inexécution dommageable.

**Règlement du solde** : sauf accord préalable, la totalité du paiement est à effectuer à réception de la facture.

Le paiement de la visite peut se faire sur place, juste avant la visite. Le règlement pourra s'effectuer soit en espèces, soit par carte bancaire, soit par chèque à l'ordre du Trésor Public, soit par virement bancaire.

**Langues** : Les visites guidées sont proposées en français uniquement.

**Accessibilité** : certaines visites guidées comportent quelques difficultés pour les personnes à mobilité réduite. Le client doit donc préciser la composante du groupe et ses capacités, du fait que les visites guidées se font à pied, et recommander aux participants le port de soulier plats et confortables.

**Lieu de rendez-vous** : le lieu de rendez-vous avec le guide est mentionné sur le contrat de réservation, sauf indications contraires. Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures indiquées sur le contrat de réservation.

**Durée** : la durée de la visite guidée sera celle mentionnée dans le bulletin de réservation préalablement établi. En cas de visite écourtée le jour-même, la totalité du montant prévu sera due.

Ces conditions particulières établies pour les visites guidées ne dispensent pas le client de prendre connaissance des conditions de vente précédentes.

### Mentions obligatoires du Code du tourisme Article R211-3

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 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

#### Article R211-4

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 risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15 à R. 211-18](#).

#### Article R211-5

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 quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

## Article R211-6

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 [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) 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 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans 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.

#### Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R211-11

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](#)