

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PEP ALSACE

Les PEP Alsace, association loi 1901, sans but lucratif, font partie du réseau national des PEP, reconnu d'Utilité publique et sont membre de la JPA (Jeunesse au Plein Air). Tous les séjours figurant dans ce catalogue sont proposés par des organisateurs du réseau PEP ou JPA.

L'inscription à l'un de ces séjours implique l'acceptation des présentes conditions d'inscription qui sont régies par le Code du Tourisme et notamment les articles L. 211-1 et suivants ainsi que les articles R. 211-3 à R. 211-11 (consultables sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)).

## 1) INSCRIPTION

- A nos bureaux : 8, rue Blaise Pascal 68000 COLMAR  
- Par courrier : retournez le dossier d'inscription complété, signé et obligatoirement accompagné de votre acompte de 150 € et 75 € à partir du 2ème enfant inscrit à l'ordre de "Les PEP Alsace"

En cas d'inscription tardive (21) avant le départ, vous devrez nous adresser la totalité du prix du séjour.

- Par téléphone (réservations uniquement) : 03 69 99 10 10  
- Par internet (réservations uniquement) : [www.wacancespep.fr](http://www.wacancespep.fr)

Toute inscription implique l'acceptation des présentes conditions, validée par votre signature au bas du bulletin d'inscription.

L'âge de l'enfant devra impérativement être compris dans la tranche d'âge du séjour et de 4 ans révolus le jour du départ. Aucune inscription ne pourra être prise en compte si elle n'est pas accompagnée de l'acompte et des documents contractuels nécessaires.

## 2) PRIX

Nos prix comprennent l'ensemble des prestations suivantes :

- hébergement en pension complète
- encadrement
- matériel pédagogique et accès à l'ensemble des activités
- déplacements, visites et excursions éventuelles durant le séjour
- le transport pour se rendre sur le lieu du séjour (sauf mention particulière)
- assurance en responsabilité civile et assistance rapatriement
- l'adhésion PEP Alsace

Sauf mention contraire, ils ne comprennent pas :

- les dépenses à caractère personnel (argent de poche) du participant
- les activités optionnelles qui donnent lieu à suppléments
- les frais de vaccination et de visa
- les frais médicaux éventuels qui feront l'objet d'une refacturation à l'inscrivant
- la garantie annulation optionnelle

## 3) MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET DE FINANCEMENT

Le versement de l'acompte et du solde du séjour peut s'effectuer par :

- chèque bancaire libellé à l'ordre de « Les PEP Alsace »
- virement bancaire
- espèces
- Bons de Vacances CAF ou CMSA (à joindre à la fiche d'inscription)

- Chèques Vacances ANCV (à joindre à la fiche d'inscription) Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de vol lors de l'expédition de vos Bons, Chèques-Vacances, chèques ou espèces (envoi par recommandé avec AR svp).

Le solde devra être versé au plus tard à la date figurant sur votre facture. L'usager n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son inscription sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation et encourt le paiement des frais d'annulation (voir article 7). Nous ne pourrions procéder au départ de l'enfant qu'en cas de versement de l'intégralité des sommes dues.

Un paiement tardif ou incomplet donne droit aux PEP Alsace d'annuler l'inscription et d'imputer les frais d'annulation qui en découlent.

Dès la fin du séjour, nous vous délivrerons une attestation vous permettant de solliciter la participation de votre CE, Municipalité, Service Social ou Ministère (sauf en cas de bureau PEP/JPA).

## 4) OFFRES SPECIALES ET RÉDUCTIONS

Offres et réductions sont non cumulables, soumises à conditions et plafonnées. Elles sont réservées aux séjours « 100% PEP Alsace », appliquées sur le(s) séjour(s) le(s) plus

court(s) et sur le tarif hors transport.

L'offre la plus avantageuse sera proposée lors de l'inscription. L'offre « **3 X sans frais** » n'est valable que pour une inscription effectuée plus de 2 mois avant le début du séjour. Elle est conditionnée par le paiement à l'inscription du 1er tiers du prix du séjour et le dépôt de 2 chèques de garantie (ou 2 prélèvements CB) correspondant au 2 tiers du prix du séjour qui devront être soldés avant le démarrage du séjour. Ces offres ne sont pas déductibles de l'acompte forfaitaire à régler à l'inscription.

## 5) AIDES & SOLIDARITÉ

Aides non cumulables, soumises à conditions et plafonnées.

- association de Solidarité, les PEP peuvent accorder des aides à ceux qui en ont besoin (sauf en cas d'aide du CE). Vous pouvez solliciter notre Fonds d'Aide Exceptionnelle jusqu'à 45 jours avant le séjour (délai de rigueur).
- Si vous habitez le Bas-Rhin : subvention de la Ville pour les familles domiciliées à Strasbourg et aide du Conseil Général selon barème CAF
- autres aides possibles : Secours Populaire, Restos du Cœur, Caritas, Municipalité, Fonds d'Aide Sociale de l'Ecole, services sociaux, CCAS (contactez votre Assistante Sociale pour tout renseignement).

## 6) SERVICE INTÉGRATION

Les PEP Alsace sont signataires de la charte de déontologie JPA pour l'intégration d'enfants porteurs de handicap. En partenariat avec l'Espace Ressource Handicap JPA 67, nous étudions avec les familles concernées le séjour, les conditions d'accueil et l'accompagnement spécifique appropriés pour tout enfant convalescent, porteur d'un handicap ou sujet à PAL. Veuillez nous adresser des l'inscription tous les éléments (ordonnance, protocole, ...) nous permettant de prendre les mesures de prise en charge nécessaires.

## 7) ANNULATION

L'annulation d'une inscription doit nous être signifiée par courrier. La date de réception du courrier sera prise en compte dans le calcul des frais d'annulation qui s'établissent comme suit :

- 1) plus de 45 jours avant le départ, 75 € seront retenus pour frais de dossier (sauf stage de Conduite Accompagnée : retenue de 280 €).
- 2) entre 45 et 31 jours avant le départ, nous retiendrons l'acompte de 150 € (sauf stage de Conduite Accompagnée : retenue de 350 €).
- 3) entre 30 et 8 jours avant le départ nous retiendrons l'acompte de 150 € majoré de l'intégralité des frais de transport + 25 % du prix du séjour.
- 4) 7 jours et moins : nous facturerons l'intégralité du prix du séjour.

En cas d'annulation pour raison médicale (sur présentation d'un certificat médical), selon la date, seules les dispositions 1, 2 ou 3 s'appliqueront.

En cas d'interruption du séjour pour raison médicale empêchant l'enfant de poursuivre son séjour (selon certificat médical), nous retiendrons le coût des journées effectuées + le coût intégral du transport, majorés de 75 € au titre des frais de dossier. Nous vous recommandons de souscrire à notre « Garantie Annulation » (voir ci-après).

## 8) GARANTIE ANNULATION OPTIONNELLE

La garantie annulation optionnelle (forfait de 18 € en sus du prix du séjour), garanti au souscripteur le remboursement intégral des sommes normalement retenues par les PEP, conformément aux conditions d'annulation précisées dans l'article 7), lorsqu'il est contraint d'annuler son séjour pour des raisons dûment justifiées et certifiées :

- décès d'un parent proche (frère, sœur, parents, grand-parents)
  - maladie médicalement constatée ou accident corporel du participant
  - destruction des locaux privés occupés par le participant
  - licenciement économique d'au moins un des parents
- Elles ne s'appliquent pas en cas de maladie ou accident préexistant à l'inscription. La garantie annulation doit être souscrite au moment de l'inscription et cesse ses effets le jour du départ ou du début du séjour. Par conséquent, aucun remboursement dans le cadre de cette garantie ne sera effectué en cas d'interruption de séjour, pour quelque raison que ce soit.

## 9) DROIT A L'IMAGE

Au cours du séjour, les participants pourront être photographiés ou filmés. Ces photographies et vidéos pourront être utilisées par les PEP Alsace pour alimenter les blogs des séjours ou illustrer catalogues, site internet ou autres supports de communication ainsi que pour des articles de presse. L'inscrivant autorise expressément les PEP Alsace, pour la durée légale des droits d'auteur relative aux photographies et vidéos, à utiliser gratuitement l'image du participant et ce à des fins promotionnelles ou de communication interne ou externe.

Tout refus éventuel devra nous être signifié expressément par courrier A/R, ce qui entraînera l'impossibilité pour l'organisateur de fournir des images du participant en cours de séjour (DVD ou blog séjour).

## 10) RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR

Les PEP mettent en œuvre des moyens professionnels pour l'organisation matérielle et logistique des séjours en partenariat ou par l'intermédiaire de prestataires de service. Ces derniers conserveront les responsabilités propres à leur activité. Nous déclinons toute responsabilité quant aux modifications de dates ou de programmes dues à des cas de force majeure. Les PEP se réservent le droit de modifier ou d'annuler un séjour du fait notamment d'un nombre insuffisant de participants. Les contraintes de transport peuvent nous amener à modifier certaines dates ou horaires de séjours. A défaut de trouver une solution de remplacement, nous rembourserons les sommes versées, sans possibilité de dédommagement.

## 11) RESPONSABILITÉ DU PARTICIPANT

Si le participant est sujet à des troubles, est porteur d'un handicap, suit un traitement médical ou un régime alimentaire particulier, ordonnance et protocole médical devront nous être communiqués dès l'inscription par courrier pour nous permettre de prendre les mesures nécessaires (voir aussi 7 - Service intégration).

Sauf indication préalable des parents, le participant s'engage à participer aux activités et animations prévues, ainsi qu'à se conformer aux règles de vie du séjour (voir ci-dessous).

En cas d'absence des pièces d'identité ou documents obligatoires lorsqu'ils sont exigés, le participant ne pourra pas participer au séjour qui sera considéré comme annulé sans possibilité de remboursement ultérieur. L'absence d'autres documents (autorisations, attestations, fiches de renseignements, ...) exigibles pourront empêcher le participant de pratiquer certaines activités, sans possibilité de remboursement ultérieur.

## 12) RÈGLES DE VIE COLLECTIVES & INTERRUPTION DE SÉJOUR

Les participants s'engagent à respecter les règles de vie définies par le directeur du séjour. En cas de manquement grave au dîtes règles ou si l'équipe d'encadrement constate a des conséquences sur le bon déroulement du séjour ou est susceptible de compromettre le bien-être ou la sécurité du et/ou des participants au séjour, une exclusion et donc

un retour anticipé pourront être prononcés. L'apport, l'incitation et la consommation d'alcool ou de drogue sont formellement interdits et donneront lieu à un rapatriement disciplinaire.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du participant, pour quelque raison que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement. En cas de renvoi d'un jeune dans sa famille ou si le jeune est repris par sa famille ou s'il quitte le centre avant la fin du séjour pour des raisons disciplinaires ou comportementales décidées par l'équipe d'animation, aucune somme ne sera remboursée et tous les frais occasionnés seront à la charge des familles.

### 13) AGRÈMENTS

Nos séjours sont conformes aux normes en vigueur du point de vue pédagogique, sanitaire ainsi que des équipements de sécurité. Ils sont agréés par les Ministères de Tutelle, par les Ministères de l'Education Nationale, du Tourisme et de la Santé, les Services Préfectoraux, les Caisses d'Allocations Familiales et l'Agence Nationale des Chèques Vacances.

Agrement tourisme : inscription au Registre des opérateurs de voyages et de séjours « About France » n° IM 075 11 0209.

### 14) SANTÉ ET FRAIS MÉDICAUX

L'admission d'un mineur est conditionnée à la fourniture (dans votre « Carnet de Voyage ») des informations relatives :  
- aux vaccinations obligatoires ou à leur contre-indication  
- aux antécédents médicaux ou chirurgicaux  
- aux pathologies chroniques ou aiguës en cours  
- aux coordonnées du médecin traitant  
- à la non contre-indication à la pratique des activités physiques et sportives prévues pour le séjour.  
Les soins médicaux (médecin, dentiste, pharmacie...) seront refacturés à l'inscrivant qui s'engage à les rembourser avant la fin du séjour.

Suite au paiement, il recevra les feuilles de soins pour percevoir le remboursement Sécurité Sociale et mutuelle. La non-présentation de l'attestation CMU entraîne l'obligation de remboursement par la famille des frais engagés pour l'enfant. Pour les séjours à l'étranger (CEE), se munir d'une attestation de la Carte Européenne d'Assurance Maladie. L'inscrivant autorise le directeur du séjour à faire soigner le participant et à faire pratiquer les interventions d'urgence suivant les prescriptions médicales éventuelles.

### 15) DESCRIPTIFS DES SÉJOURS

Les activités (éducatives, sportives ou culturelles) ne sont pas une fin en soi : elles participent du déroulement global du séjour, au même titre que les animations, jeux et temps de vie quotidienne.

Hormis la mention « stage », elles seront pratiquées à titre d'initiation ou de découverte (de 1 à 3 séances) et adaptées au niveau et à la motivation du groupe. Les programmes mentionnés sont indicatifs et aménagés selon durée du séjour, le choix des participants, les conditions météorologiques, ...

Toute modification du programme liée au bon vouloir du participant ou à des cas de force majeure ne saurait être imputée à l'Association.

En cas de nombre de participants insuffisant, certaines activités proposées au choix pourront être remplacées par une activité de substitution.

Les photographies présentées dans nos supports de vente (catalogue, site internet) sont utilisées aux fins de la promotion des séjours proposés et ne peuvent engager les PEP Alsace pour quelque raison que ce soit à l'égard du participant.

### 16) ENCADREMENT

Les projets éducatifs adaptés aux envies et aux besoins des jeunes sont mis en œuvre par des équipes d'encadrement compétentes, diplômées et formées, conformément à la législation en vigueur. Le personnel technique prend en charge le service de restauration et d'entretien du centre (sauf camps), des assistants sanitaires assurent le suivi médical et d'hygiène des enfants.

### 17) TRANSPORTS ET CONVOCATIONS

Il s'effectuent en présence d'un responsable PEP. Sauf mention particulière les transports vers le centre sont inclus dans le prix du séjour. Le mode de transport ainsi que les lieux de rendez-vous sont déterminés 30 jours avant le départ tenant compte des inscrits et des conditions de voyage. Les contraintes de transport peuvent nous amener à modifier certaines dates ou horaires de séjours.

La réglementation des transports (temps de conduite, arrêts, ...) est scrupuleusement respectée. Arrivées tardives et départs prématurés du participant ne donnent lieu à aucun remboursement du prix du transport. Les participants supporteront seuls les conséquences et frais supplémentaires s'ils sont dans l'impossibilité de présenter les documents de voyage requis (passeport, carte d'identité, etc.). Au retour, en cas de retard non signalé ou non justifié de la famille, nous déclinons toute responsabilité en cas d'accident et l'enfant sera confié aux autorités compétentes passé le délai d'une demi-heure. Tout retard donnera lieu à une pénalité forfaitaire de 30 €. Tout rapatriement ou rattachement au domicile sera facturé à la famille. Afin de ne pas perturber le bon déroulement du séjour, les accueils sur place sont possibles mais exclusivement réservés à des situations particulières et sur demande préalable des parents.

### 18) ASSURANCES

L'assurance (MAIF et IMA), comprise dans le prix du séjour, couvre les activités et les transports organisés par les PEP. Enfants et jeunes bénéficient des garanties accidents corporels, responsabilité civile et situation d'urgence médicale.

L'assurance ne couvre pas la responsabilité des participants lorsqu'elle est mise en cause en cas d'agression physique, de vandalisme, de destruction volontaire ou de vols commis délibérément. Les frais qui en résulteraient seront à la charge des familles.

Les PEP déclinent toute responsabilité en cas de pertes ou de vols d'objets personnels ou d'argent de poche sauf s'ils ont été confiés à l'équipe du séjour.

### 19) PROCÉDURES DE PRÉSERVATION DE LA PROPRIÉTÉ ET GESTION DE CRISE

Dans le cadre de leur démarche qualité certifiée Iso 9001 : 2008, les PEP Alsace mettent en œuvre une procédure de préservation de la propriété du client assurant que tout est mis en œuvre pour assurer le respect des données et des biens du participant et de l'inscrivant.

De même, l'organisateur met en place une procédure de gestion de crise (accident, épidémie, ...) mettant en œuvre tous les moyens appropriés (signalement aux autorités compétentes, intervention sur site, information, n° d'urgence communiqué aux familles, ...).

### 20) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations collectées sont destinées à l'usage exclusif de l'organisateur. Conformément au nouveau règlement sur la protection des données (RGPD) nous avons mis à jour notre politique de confidentialité pour préciser quelles données nous collectons à votre sujet, comment elles sont traitées et quels sont vos droits à leur égard. Conformément à la loi, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données à caractère personnel vous concernant en vous adressant à : RGPD@pepsalce.fr

### 21) RÉCLAMATIONS

Les PEP Alsace déclinent toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol d'affaires personnelles, espèces ou objets de valeur que les participants auraient choisi d'emporter sur le lieu du séjour et survenus durant le transport ou le séjour sauf si les objets concernés ont été confiés au directeur du séjour.

En vue d'améliorer leurs prestations, les PEP Alsace s'engagent à répondre à toute réclamation à la condition que celle-ci soit expressément formulée par écrit dans un délai maximum de 30 jours suivant la fin du séjour. Le délai de réponse moyen est de 15 jours tenant compte des nécessités d'investigations préalables auprès des équipes.

## DISPOSITIONS DES ARTICLES R211-3 À R211-11 DU CODE DU TOURISME

### CONTRAT DE VENTE DE VOYAGES ET DE SEJOURS

Conformément à l'article R.211-12 du Code du Tourisme modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1 fixant les conditions d'exercice relatives à l'organisation de la vente de voyages et de séjours, vous trouverez reproduits ci-dessous les articles R.211-3 à R.211-11 du même code.

#### Article R.211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article 1211-1-7, 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 R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition d'conditions contractuelles est effectuée par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369 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 1141-3 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 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 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-B;
- 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 quels éléments. 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 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;
  - 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, le 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 retenue 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 préjudice 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; y 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

#### 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis:

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13 de l'article R.211-4.