

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE BILLET INDIVIDUEL/GROUPE/SÉMINAIRE/SCOLAIRE

Mises à jour au 1<sup>er</sup> avril 2021

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site internet [www.touroparc.com](http://www.touroparc.com) et aux guichets d'entrées de TOUROPARC.ZOO situés au 400 rue du Parc - 71570 ROMANECHE-THORINS.

Toute commande ou réservation de prestations implique une adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente, sauf toutes autres conditions écrites formelles et expresse acceptées par la SAS RÉNE LIVET - TOUROPARC.ZOO.

Chaque visiteur doit se conformer au Règlement Intérieur de TOUROPARC.ZOO affiché sur le panneau d'entrée du parc et disponible sur le site internet [www.touroparc.com](http://www.touroparc.com).

## 1 - COMMANDE

### **Article 1.1 : commande de billet individuel**

Le contenu des offres proposées par TOUROPARC.ZOO (billet adulte, billet enfant, pack famille, pass annuel, ...) peut être consulté sur le site internet de TOUROPARC.ZOO à l'adresse [www.touroparc.com](http://www.touroparc.com).

#### Billetterie 1 jour :

La commande de billet individuel s'effectue :

- au guichet de TOUROPARC.ZOO pour un ou plusieurs billet(s) à utiliser le jour même ;
- sur le site internet de TOUROPARC.ZOO à [www.touroparc.com](http://www.touroparc.com) pour un ou plusieurs billet(s) valable 1 an.

aux conditions tarifaires indiquées au guichet et sur le site de TOUROPARC.ZOO pour la prestation billet choisie.

### **Article 1.2 : commande de billet groupe**

Les prestations groupes ne sont applicables que pour les groupes constitués d'un minimum de 20 personnes. La prise d'une commande implique une adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de vente et au règlement intérieur ainsi qu'une prise de connaissance de ceux-ci.

Dans le cas où le nombre de participants d'un groupe serait réduit à un nombre inférieur au nombre minimum requis, TOUROPARC.ZOO facturera les prestations réservées au tarif public individuel.

Les réservations et commandes peuvent être effectuées par mail à [information@touroparc.com](mailto:information@touroparc.com) ou par courrier à TOUROPARC.ZOO - 400 rue du Parc - 71570 ROMANECHE-THORINS, sous réserve de disponibilité aux dates et des prestations choisies.

### **Article 1.3 : effet de la commande**

La commande est ferme et définitive pour le client qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les présentes conditions générales de vente. Elle est ferme et définitive pour TOUROPARC.ZOO après confirmation de celle-ci.

## 2 - PRIX

---

Les prix sont ceux indiqués sur les brochures de TOUROPARC.ZOO et/ou sur son site internet. Ils sont exprimés en euros TTC. L'âge des enfants est calculé par rapport à leur date d'anniversaire et la date de venue.

Un justificatif de l'âge des enfants peut être demandé à tout moment par le personnel de TOUROPARC.ZOO; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif supérieur.

TOUROPARC.ZOO se réserve le droit de modifier à tout moment les prix figurant sur le site internet, étant toutefois entendu que le prix indiqué lors de votre réservation sera le seul applicable.

### Article 2.1 : modalité de paiement

- commande au guichet : le règlement s'effectue au moment de la commande, par carte bancaire, espèces ou chèque vacances,
- commande en ligne : le règlement s'effectue par carte bancaire, au moment de la commande, selon la procédure sécurisée prévue à cet effet sur le site internet de TOUROPARC.ZOO.

## 3 - CONDITIONS DES PRESTATIONS

---

➤ Les commandes faites au guichet donnent droit à un accès immédiat au parc pour le jour même et à l'ensemble des installations de TOUROPARC.ZOO : le billet ne peut être utilisé pour une date ultérieure.

➤ Les prestations groupes donnent droit à un accès immédiat au parc pour le jour même et à l'ensemble des installations de TOUROPARC.ZOO. Un contrat de réservation sera transmis au client qui permettra au responsable du groupe de retirer les billets à l'entrée. La réservation donne l'accès au parc mais ne garantit en aucun cas de place assise pour les animations animalières et les différentes animations du parc, ni un passage privilégié aux attractions et à l'aquatique.

Le tarif est applicable en fonction de l'âge et de la constitution du groupe.

La gratuité est accordée au conducteur de bus sur présentation de sa fiche de route.

Les structures médicalisées telles que : IME, CDE, MAS, foyer de vie pour personnes âgées, EPSAN, EHPAD, etc. pourront bénéficier des tarifs d'entrées groupes sans obligation de respecter le quota de 20 personnes au minimum. Un justificatif de leur structure sera à présenter obligatoirement à l'entrée.

Les entreprises réservant dans le cadre d'une formule séminaire (forfait visite + repas + location de salle + animations) bénéficieront également des tarifs appropriés à partir d'un minimum de 10 personnes payantes.

Chaque membre du groupe est responsable de tout dommage directe ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence sur le parc.

➤ Les commandes faites par internet :

- Les commandes de **billets adulte, enfant ou pack famille** peuvent être utilisées n'importe quel jour d'ouverture du parc pendant la saison au titre de laquelle le billet a été acheté et pendant la période de validité de ceux-ci. Les dates d'ouverture du parc peuvent être consultées sur le site [www.touoparc.com](http://www.touoparc.com).
- Les commandes de **pass annuels** sont valables pour l'année civile (1<sup>er</sup> janvier / 31 décembre) sans supplément de facturation pour les périodes dîtes de haute saison. Ils ne sont pas remboursables s'ils n'ont pas été utilisés.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente (CGV) à l'exclusion de tout autre document. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du vendeur, prévaloir contre les CGV.

Le processus de vente en ligne de TOUROPARC.ZOO n'est tenu que par une obligation de moyens ; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau internet tel que perte de données, intrusion, virus ou autres problèmes involontaires.

Un **tarif handizoo (personne en situation de handicap), étudiant (post BAC) et sénior (+ de 65 ans)** est appliqué exclusivement pour les achats faits directement au guichet du parc et pour le jour même sur présentation d'un justificatif.

La participation à une visite spécifique tel que passion soigneur, VIP ou privilège est entièrement volontaire et entraîne un coût supplémentaire disponible aux guichets d'accueil ou sur le site internet [www.touroparc.com](http://www.touroparc.com).

Les participants à ces animations attestent et certifient qu'ils sont exempt(e)s de toutes maladies (rhume, angine, ...), blessures, allergies (fourrage, foin, paille, poussières...) et qu'ils sont en bonne forme physique pour participer à ces journées. Les participants sont informé(e)s que les femmes enceintes ne peuvent participer à ces animations.

Nos amis les animaux ne sont pas admis dans l'ensemble du parc animalier (loi du 10 juillet 1976), excepté les chiens d'assistance sur présentation d'un justificatif. Dans ce cas, il est expressément demandé de ne pas utiliser le couloir des tigres blancs. Seul le parcours principal est à utiliser.

#### 4 - RÉSERVATION GROUPES

---

La réservation d'une prestation de restauration pour les groupes ne sera prise en compte qu'après le versement d'un acompte de 50% du montant total des prestations commandées.

Nous conseillons aux clients de bien vouloir respecter les horaires indiqués sur le contrat de réservation. Tout retard sera imputé à la durée des prestations sans aucun remboursement possible.

Afin d'apporter le meilleur service à nos clients, il est impératif que le choix du menu et sa composition soient identiques pour tout le groupe.

#### **GARANTIE DE COUVERTS ET RESTAURATION**

##### **Si le montant des prestations commandées ne dépasse pas 2 500€ TTC.**

###### ***A plus de 30 jours avant la visite :***

Le contrat de réservation doit nous être retourné signé, daté et accompagné de votre chèque d'acompte.

###### ***De 29 à 3 jours avant la visite :***

Le nombre approximatif de repas à prévoir devra nous être communiquée.

###### ***A partir de 2 jours avant la visite :***

Le nombre définitif de repas devra nous être transmis par écrit. Ce chiffre sera retenu comme base de facturation.

##### **Si le montant des prestations commandées dépasse 2 500€ TTC.**

###### ***A plus de 30 jours avant la visite :***

Le contrat de réservation doit nous être retourné signé, daté et accompagné de votre chèque d'acompte.

**15 jours avant la visite :**

Le nombre approximatif de repas devra nous être transmis par écrit.

**8 jours avant la visite :**

Le nombre définitif de repas devra nous être transmis par écrit. Ce chiffre sera retenu comme base de facturation.

---

**5 - RÉCLAMATIONS**

---

Toute réclamation doit être adressée par courrier en recommandé avec accusé de réception au plus tard 8 jours après la date de la visite, à peine de forclusion.

Aucune entrée ne sera remboursée, ni revue sur le plan tarifaire, pour une raison liée au climat, ou à l'annulation exceptionnelle d'une animation ; les lieux de visites restant toujours ouverts aux visiteurs.

---

**6 - CARACTÉRISTIQUES DES BILLETS - ANNULATION PAR LE CLIENT**

---

Les billets ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni reportables ; ils ne sont pas cessibles.

En cas d'annulation de tout ou partie de la commande par le client, quelle qu'en soit la cause, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du vendeur. Pour les prestations groupe, une annulation ne sera prise en compte que si elle est confirmée par écrit dans les délais impartis.

**BAREMES ET RETENUES FINANCIERES POUR LES GROUPES****Si le montant des prestations commandées ne dépasse pas 2 500€ TTC.*****Annulation à plus de 30 jours avant la visite :***

Aucune retenue financière ne sera encaissée.

***Annulation de 29 à 8 jours avant la visite :***

L'acompte versé est dû intégralement, soit 50 % des prestations commandées.

***Annulation à moins de 8 jours avant la visite :***

La totalité de la commande est due, soit 100 % des prestations commandées. La base de facturation sera le dernier chiffre communiqué au contrat.

**Si le montant des prestations commandées dépasse 2 500€ TTC.*****Annulation à plus de 30 jours avant la visite :***

L'acompte versé est dû intégralement, soit 50% des prestations commandées.

***Annulation à moins de 30 jours avant la visite :***

La totalité de la commande est due, soit 100% des prestations commandées. La base de facturation sera le dernier chiffre communiqué au contrat.

---

## 7 - MODIFICATION OU ANNULATION PAR TOUROPARC.ZOO

---

La direction de TOUROPARC.ZOO se réserve le droit de modifier ou d'annuler toute réservation en cas d'évènement de force majeure tels intempéries, tempête, orage, verglas, de cas fortuit ou de contraintes d'exploitation spécifiques. Dans ce cadre, nous vous proposerons le report de votre prestation à une date ultérieure, dans les 12 mois courants. En cas d'impossibilité de report, l'intégralité des sommes versées vous serait remboursée ; aucune autre indemnité ne pourra être réclamée (frais de transports, etc.).

---

## 8 - DROIT DE RÉTRACTATION

---

Article L 221-28 du Code de la Consommation : *Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats... de prestations de services, d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de service de transport de biens, de location de voiture, de restauration ou d'activité de loisir qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.*

En application de l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les prestations objet des présentes conditions générales de vente ne sont pas soumises au droit de rétractation stipulé à l'article L 221-18 du Code de la Consommation.

---

## 9 - REPONSABILITÉ

---

La responsabilité de TOUROPARC.ZOO ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la commande imputable au client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

Comme toute activité physique et de plein air et malgré toutes les précautions prises, une blessure ou un accident peut survenir sur certaines prestations de TOUROPARC.ZOO (visites passion soigneur, VIP, privilège, attractions et aquatique). La participation à une de ces prestations et activités implique ce risque potentiel d'accidents et de blessures corporelles pouvant être sérieux et permanent. Les participants sont donc pleinement conscient(e)s et acceptent en connaissance de cause les risques encourus par ces activités de plein air. A ce titre, les participants renoncent expressément, par la présente, à toute instance et à toute action en justice pour des faits touchant à l'encontre des dirigeants de TOUROPARC.ZOO.

---

## 10 - FORCE MAJEURE

---

La force majeure est celle définie à l'article 1218 du Code Civil : *il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.*

*Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 (du Code Civil).*

Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations de TOUROPARC.ZOO sont automatiquement suspendues sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la commande tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out à TOUROPARC.ZOO ou ses fournisseurs,

difficultés à l'approvisionnement, décision des autorités administratives, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour TOUROPARC.ZOO ou ses fournisseurs.

TOUROPARC.ZOO informera le client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou e-mail, dès qu'il en aura eu lui-même connaissance, en précisant les prestations concernées.

---

## 11 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

---

Conformément à la réglementation en vigueur et notamment au Règlement Européen, dit RGPD, et à la Loi Informatique et Libertés intervenue à la suite, le Client est informé que ses données nominatives font l'objet d'un traitement automatisé par TOUROPARC.ZOO destiné à la gestion de la relation commerciale, à répondre à ses sollicitations, lui envoyer notre newsletter et lui donner toutes informations sur notre société et/ou nos services/prestations.

Les destinataires des données sont TOUROPARC.ZOO et son personnel habilité à connaître les données du Client en raison de leur fonction, notamment le service communication/commercial, comptable et contentieux ; ainsi que les éventuels prestataires sous-traitants agissant sur les strictes instructions de TOUROPARC.ZOO.

Les données du Client sont conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et, en tout état de cause, pendant une durée n'excédant pas trois (3) ans à compter de notre dernière sollicitation restée sans réponse du Client, à défaut de suppression ou d'opposition de sa part dans l'intervalle.

Le Client est informé qu'il peut, à tout moment, exercer ses droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation de traitement et de portabilité pour les informations le concernant en nous contactant à l'adresse suivante : TOUROPARC.ZOO – 400 rue du Parc – 71570 ROMANECHE-THORINS ou [information@touroparc.com](mailto:information@touroparc.com). Il lui sera répondu dans le délai d'un mois maximum.

En cas d'exercice du droit d'opposition ou de suppression par le Client pour l'ensemble des données le concernant et dans le cas où ces données seraient nécessaires pour bénéficier des offres, informations, produits et services de TOUROPARC.ZOO, le Client est informé qu'il ne pourra de ce fait plus en bénéficier.

Le Client dispose également d'un recours auprès de la CNIL. Le Client peut préalablement faire part de sa réclamation à TOUROPARC.ZOO à l'adresse mail [information@touroparc.com](mailto:information@touroparc.com) lequel lui répondra dans un délai de deux (2) mois.

---

## 12 - ASSURANCE DU VENDEUR

---

TOUROPARC.ZOO est titulaire d'un contrat multirisque professionnel n° 110 777 091 auprès de la compagnie

**3A Assurances - MMA**  
**81 rue A. Baudin**  
**01400 CHÂTILLON SUR CHALARONNE**

Au titre de ce contrat, MMA garantie :

✓ La responsabilité civile pour les activités suivantes :

- Exploitation d'un parc zoologie avec : musée, restauration, boutique, attraction foraine (carrousel, petit train, monorail ...) toboggans et jeux aquatiques,
- Animations organisées : gouters des animaux et visites encadrées par un soigneur dans les enclos des animaux,
- Exploitation d'un parcours accrobranche.

✓ Les dommages aux biens, pour les bâtiments situés à l'adresse 400 rue du Parc - 71570

ROMANECHÉ-THORINS :

- Incendie et risques associés,
- Dégâts des eaux,
- Vol et détériorations,
- Bris de glace,
- Bris de machine,
- Perte d'exploitation suite à un sinistre garantie.

L'attestation d'assurance peut être consultée sur le tableau d'affichage aux guichets d'entrée de TOUROPARC.ZOO.

TOUROPARC.ZOO décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient et, en particulier : Incendie, et/ou vol, susceptibles d'atteindre les effets, les objets ou matériels apportés par les visiteurs. Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer.

## 13 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

---

### Article 11.1 - Droits de propriété intellectuelle

Le client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, logos, marques, droits d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de TOUROPARC.ZOO sans son accord préalable écrit.

### Article 11.2 : Données personnelles

Conformément aux dispositions légales, les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant en précisant son nom, prénom et domicile. Sous réserve de l'acceptation du client au moment de la commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations au client sur les prestations et offres du vendeur.

### Article 11.3 : litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français et relèvent du Tribunal d'Instance de Mâcon (71000). Après avoir saisi le service client de TOUROPARC.ZOO et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir

le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

#### **Article 11.4 : coordonnées**

Vendeur :

TOUROPARC.ZOO, inscrite au RCS Mâcon sous le n° 70B11 / 687 050 112, au capital social de 200 000 €, ayant son siège social à TOUROPARC.ZOO - SAS RÉNE LIVET - 400 RUE DU PARC - 71570 ROMANECHÉ-THORINS.

Assureur :

3A Assurances - MMA - 81 rue A. Baudin - 01400 CHÂTILLON SUR CHALARONNE.

### **14 - EXTRAIT DU CODE DU TOURISME**

---

#### **Article R211-3**

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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**

Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)

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**

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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**

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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**

Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)

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**

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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**

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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**

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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**

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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.