

# Conditions Générales de Vente Belambra

## Séminaires

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les CGV) est de fixer les obligations respectives de la société Belambra Clubs et du client (ci-après « le client ») dans leurs relations contractuelles relatives à la vente des séjours avec prestations de séminaires (ci-après "le(s) Séminaire(s)"), éventuellement complétées par des conditions particulières définies entre les parties.

Dans le cadre des CGV Séminaires, le client est une personne morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle. Le fait pour Belambra Clubs de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation. Toute réservation implique l'application sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable de Belambra Clubs. Des modifications à ces CGV pourraient être apportées, pour l'avenir, par Belambra Clubs.

### **1. CONFIRMATION DU SEJOUR**

Toute réservation n'est confirmée qu'après réception du contrat signé par le client et du chèque d'acompte.

La non-réception du contrat signé par le client entraîne son annulation par nos services.

Chaque réservation confirmée donne lieu à la perception de frais de dossier d'un montant forfaitaire de 59€.

### **2. CONDITIONS DE REGLEMENT SPECIFIQUE AU PRESENT SEMINAIRE**

Toute confirmation de réservation implique un versement d'acompte par le client :

- 20% du montant total du séjour à la signature du contrat ;
- 50% à 60 jours avant la manifestation ;
- Le solde à réception de la facture définitive tenant compte des prestations complémentaires qui auraient été, le cas échéant, commandées par le client postérieurement à la signature du contrat.

### **3. CONDITIONS ET MODIFICATIONS DES TARIFS**

Dans le cadre d'une manifestation année N, les tarifs proposés deviennent fermes dès signature du contrat et versement d'acomptes, sauf mention expresse contraire dans le contrat.

Dans le cadre d'une manifestation au-delà de l'année N, les tarifs en vigueur à la date du devis sont modifiables et révisables à la hausse jusqu'au mois de Mai de l'année N pour le séminaire N+1, sur la base des tarifs publics applicables à l'année N+1.

En l'absence de signature du contrat ainsi que du versement d'acomptes, nos tarifs exprimés toutes taxes comprises (hors taxe de séjour et de transport) incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation, sont sujets à modification dans l'éventualité d'une augmentation des taux des taxes auxquelles nos séjours sont assujettis.

Toute modification d'installation sur place (restaurant, salle...) et de mise en place est soumise à facturation supplémentaire. Dans le cas de besoins spécifiques techniques (informatique, téléphonie...), Belambra Clubs se réserve le droit de facturer les coûts liés à l'aménagement des développements demandés.

### **4. FACTURATION – RETARDS DE PAIEMENT**

Toute échéance de règlement fera l'objet d'une facturation, qui à réception de la facture devra être acquittée soit par chèque, soit par virement bancaire.

Au regard de relations entre professionnels, en cas de non-respect des échéances de paiement, une pénalité de retard à hauteur de 3 fois le taux d'intérêt légal sera du de plein droit par le client. Par ailleurs et conformément aux dispositions de la loi du 22 mars 2012, il est précisé que l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à payer en plus des pénalités de retard s'élèvera à un montant de 40€.

### **5. TAXE DE SEJOUR**

La taxe de séjour, par principe collectée pour le compte des municipalités, est mentionnée dans le devis sur la base d'une estimation, son montant définitif sera facturé avec le solde du séjour.

Par exception, certains organismes type office du tourisme collectent directement cette taxe. Dans ces hypothèses, cette taxe ne sera alors pas facturée par Belambra Clubs.

### **6. ANNULATION – MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

#### 6.1 Annulation totale du fait du client

On entend par annulation totale, l'annulation de l'ensemble des prestations convenues dans le contrat.

Toute annulation doit être notifiée par écrit à Belambra Clubs.

Seule la date d'annulation enregistrée permet de déterminer le montant des frais qui resteront à la charge du client. Ces derniers seront calculés comme suit :

- Plus de 90 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 35% du montant du contrat
- Entre 89 et 60 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 50% du montant du contrat
- Entre 59 et 30 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 70% du montant du contrat
- Moins de 29 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 100% du montant du contrat, de même qu'en cas de non-présentation (« no-show ») le jour de l'arrivée.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait du client (i) pour un événement constitutif de force majeure tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, (ii) intervenant dans les conditions de l'article 7.2 seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra sans application des pénalités d'annulation susvisées.

#### 6.2 Annulation partielle – Modification du fait du client : condition spécifique au présent contrat :

On entend par annulation partielle, l'annulation d'une partie des prestations convenues dans le contrat ou la réduction du nombre de participants.

Toute demande d'annulation partielle ou de modification de la prestation comme par exemple le nombre de participants, le nombre de logement, le lieu de séjour, l'ajout de prestations complémentaires..., devra faire l'objet d'une demande écrite auprès de Belambra Clubs. Concernant les demandes de modifications à la hausse, celles-ci pourront être prises en compte par Belambra Clubs dans la limite des disponibilités et des possibilités.

La date d'enregistrement de l'annulation partielle ou de la demande de modification permettra de déterminer le montant des frais qui resteront à la charge du client. Ces derniers seront calculés comme suit :

- 45 jours avant la date d'arrivée, aucun frais ne sera retenu dans la limite d'une variation de 12%, au-delà il sera retenu 35% du montant du séjour de la totalité des défailants.
- Entre 45 et 22 jours avant la date d'arrivée, aucun frais ne sera retenu dans la limite d'une variation de 10%, au-delà il sera retenu 60% du montant du séjour de la totalité des défailants.
- A moins de 21 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 100% du montant du séjour des défailants.

## **7. MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DE BELAMBRA CLUBS**

### 7.1 Annulation du fait de Belambra Clubs

En cas d'annulation du fait de BELAMBRA Clubs, sans proposition de solution de substitution équivalente, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevrez à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait, à cette date.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de BELAMBRA Clubs pour un événement constitutif de force majeure, tel que cela est défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité.

### 7.2 Modification du fait de BELAMBRA Clubs

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible pour Belambra Clubs au jour de la formation du contrat, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou du fait d'un cas de force majeure au sens de la loi, nous vous en informerons sans délai par tout moyen.

Vous disposerez alors de la faculté soit de résilier le contrat soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez nous faire connaître votre choix sous 72 heures après en avoir été informé, étant précisé que la date à laquelle est reçue la demande de modification de Belambra Clubs est celle qui fait foi. La résiliation entraînera remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement du trop perçu le cas échéant.

Il est précisé que l'hypothèse d'une renonciation de votre part au voyage modifié par Belambra Clubs au titre du présent article 7.2 ne donnera pas lieu au versement de l'indemnité visée à l'article 6.1 égale à la pénalité que vous auriez supportée si l'annulation était intervenue de votre fait.

## **8. TRANSPORT – MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Dans l'hypothèse d'une modification ou annulation du fait du client du transport (aérien, train ou bateau) qui serait compris dans les prestations du contrat, les conditions ci-après s'appliqueront :

Toute modification en plus ou en moins des effectifs prévus au contrat devra faire l'objet d'un accord écrit préalable de Belambra Clubs. Dans l'hypothèse où l'effectif du groupe diminuerait, Belambra Clubs percevra de plein droit des frais de modification déterminés comme suit :

ANNULATION TOTALE : acompte non remboursé

- Jusqu'à 9 jours du départ : 100 € de frais par place annulée ou modifiée.
- A compter de 8 jours avant le départ : 100% de frais par place annulée ou modifiée.
- Toute demande de modification à la hausse ne pourra être acceptée que dans la limite des disponibilités.

## **9. PRESTATIONS ORGANISEES DIRECTEMENT PAR LE CLIENT**

Pour toutes prestations dont l'exécution au cours du séjour ne serait pas proposée par Belambra Clubs, le client pourrait souhaiter prendre directement à sa charge leur exécution ou avoir recours à un prestataire extérieur avec lequel il contracterait directement. Celle-ci ne pourra néanmoins intervenir qu'après autorisation préalable de Belambra Clubs qui devra être obtenue 60 jours au moins avant la date d'exécution desdites prestations.

Dans l'hypothèse où Belambra Clubs manifesterait son accord à la réalisation par le client des prestations complémentaires, ce dernier en sera alors l'unique organisateur et responsable de la bonne exécution ainsi que du respect de l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables à la réalisation de celles-ci. Le client assumera donc toute responsabilité liée à tous dommages matériels, corporels qui seraient causés directement ou indirectement du fait de la réalisation de ces prestations complémentaires. La responsabilité de Belambra Clubs ne saurait être recherchée, à cet égard, pour quelque raison que ce soit. Il est précisé que tout recours du client à un approvisionnement personnel en boissons donnera lieu à la perception par Belambra Clubs d'un droit de bouchon d'un montant forfaitaire de 8€ par personne. Tous les besoins en matériels et espaces qui résulteraient de l'organisation et/ou exécution de cette prestation et qui seraient fournis par Belambra Clubs seront facturés au client. Il en est de même pour tous les frais de quelque nature que ce soit qui seraient supportés par Belambra Clubs à cette occasion.

Dans le cadre de la réalisation des prestations complémentaires, le client fera son affaire personnelle de l'obtention de toutes autorisations nécessaires et à en justifier à première demande de Belambra Clubs. Le client devra notamment, pour toutes prestations d'ordre musical ou bien audiovisuel, les déclarer auprès des organismes compétents et s'acquitter des frais correspondants. Enfin, le client devra souscrire toutes assurances utiles dans le cadre de la réalisation des prestations complémentaires, dont notamment une assurance responsabilité civile et à en justifier à première demande de Belambra Clubs.

## **10. LISTE NOMINATIVE DES PARTICIPANTS**

Le service séminaire ainsi que le responsable d'hébergement devront recevoir la liste nominative des participants en chambres ainsi que la fiche descriptive des prestations souhaitées, 21 jours au plus tard avant la manifestation.

## **11. PRISE DE POSSESSION DES HEBERGEMENTS**

Les hébergements sont mis à la disposition du client le jour d'arrivée à partir de 17H. Les chambres doivent être libérées le jour du départ après le petit-déjeuner.

La non-libération des chambres à l'heure dite entraînera la facturation d'une nuit supplémentaire.

## **12. OCCUPATION DES SALLES DE SEMINAIRES**

Les salles sont réservées de 9 heures jusqu'à 18 heures uniquement. Une prolongation ne pourra intervenir qu'après autorisation préalable de BELAMBRA Clubs.

## **13. ASSURANCES – DEGRADATIONS**

Belambra Clubs a souscrit au profit du client une assurance dommages couvrant les risques de vols par effraction uniquement dans les hébergements et salles de réunion, avec toutefois certaines limitations de garantie.

Le client est responsable de tout dommage, direct ou indirect, que lui-même ou ses invités pourraient causer à l'occasion du séjour.

Le client s'engage à remettre en son état original et à ses frais les lieux qui auront été occupés, en cas de détérioration.

## **14. DIVERS NOURRITURE ET BOISSONS**

Le client n'est pas autorisé à apporter de l'extérieur de nos établissements des boissons ou de la nourriture sans avoir obtenu une autorisation spéciale de BELAMBRA Clubs qui, sous réserve de son acceptation, lui communiquera alors les modalités pour y procéder.

## **15. TVA**

Nos prestations de type forfait séminaire, hébergement et restauration (hors alcool) sont assujetties à une TVA 10%, toute autre prestation se verra appliquer le taux de TVA réglementaire.

## **16. REGLEMENT INTERIEUR**

Un règlement intérieur est affiché dans chaque logement. Nous vous remercions d'en prendre connaissance et de le respecter. Il est strictement interdit de fumer dans les logements et espaces communs qui sont strictement non-fumeurs.

## **17. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Conformément aux dispositions de la Loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, vous êtes informé que toutes les informations vous concernant sont collectées par BELAMBRA Clubs et transmises, le cas échéant, à toute société du Groupe de sociétés auquel appartient BELAMBRA Clubs, afin de traiter la réservation de votre groupe. Nous pouvons également être amenés, avec votre accord, à transmettre ces informations à des tiers, à des fins de marketing ou de promotion. Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. Vous disposez au titre de la Loi précitée d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition pour le traitement des renseignements vous concernant. Pour exercer ce droit, adressez-vous à BELAMBRA Clubs, 63 avenue du Général Leclerc - 92340 BOURG-LA-REINE.

## **18. RECLAMATIONS**

Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos doléances, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à notre adresse postale Belambra - Service Relation Clientèle - 63 avenue du Général Leclerc - 92340 BOURG-LA-REINE, ou alors de l'envoi d'un email à l'adresse ci-après : [dc.src@belambra.fr](mailto:dc.src@belambra.fr) dans un délai d'un mois après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Nous attirons votre attention sur le fait que plus vous tarderez à nous faire part de votre réclamation, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, les lieux et dates de votre séjour ainsi que le type d'appartement ou de chambre réservée, de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier ou email tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation : attestation émise par le site ou documents personnels (attestation de non consommation de prestations, attestation de départ anticipé, bulletin d'hospitalisation...).

## **18. DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Toutes les ventes conclues sont soumises au droit français. Tous litiges relatifs à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes clauses seront soumis aux tribunaux compétents.

**LE FAIT DE S'INSCRIRE À L'UN DE NOS VOYAGES OU SÉJOURS IMPLIQUE L'ADHÉSION À NOS CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES.**

Belambra Clubs, société par actions simplifiée au capital de 8.000.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 322 706 136, représentée par son Président Monsieur Frédéric Le Guen – Immatriculée au Registre des Opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM092120049, dont le siège social est situé au 63, Avenue du Général Leclerc - TSA 30001 - 92340 BOURG LA REINE - France. Garant : Groupama Assurance-Crédit, 8-10, Rue d'Astorg, 75008 Paris – Assurance : AXA France IARD, 313, Terrasse de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex – France. Numéro de TVA intracommunautaire : FR26322706136.

En cas de fautes d'impression ou d'oublis sur le site internet, Belambra Clubs se réserve le droit de rectifier toute erreur matérielle qui se serait glissée dans ses documents. Illustrations et photos, concernant les sites rénovés principalement, non contractuelles.

## **19. DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES (CODE DU TOURISME)**

### **Contrat de vente de voyages et de séjours**

**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 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 et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours ;
- 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 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 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 de 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 les 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 des 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 :

- 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.

**Article R211-12** : Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

**Article R211-13** : L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.