

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les CGV Séminaires) 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 (ci-après le « Contrat »).

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 Séminaires 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 Séminaires qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable de Belambra Clubs. Des modifications à ces CGV Séminaires pourraient être apportées, pour l'avenir, par Belambra Clubs.

1. CONFIRMATION DU SEJOUR

Toute réservation n'est confirmée qu'après réception par Belambra Clubs du Contrat signé par le Client et du règlement de l'acompte. À réception du Contrat signé et du premier acompte, une confirmation de séjour vous sera adressée précisant, outre le montant versé et le solde restant à payer, les prestations fournies. Il est ici précisé que nous garantissons le Séminaire et l'ensemble des prestations à compter de la réception de l'engagement contractuel (Contrat ou devis signé selon les cas) et ce jusqu'au versement de l'acompte au plus tard dans le délai indiqué au devis ou contra.

Le versement de l'acompte entraîne la reconnaissance et l'acceptation des présentes CGV Séminaires ainsi que la validation ferme et définitive du dossier.

À réception du solde et entre 3 semaines et au plus tard une semaine avant votre départ, un bon d'échange reprenant toutes les informations sur votre destination vous sera adressé.

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 60€.

2. CONDITIONS DE REGLEMENT SPECIFIQUE AU SEMINAIRE

Toute confirmation de réservation implique un versement d'un acompte par le Client à hauteur de:

- 20% du montant total du Séminaire à la signature du Contrat ;
- 100% à 30 jours avant le Séminaire ;

Les éventuelles prestations complémentaires qui auraient été, le cas échéant, commandées par le Client pendant le Séminaire feront l'objet d'une deuxième facture de solde payable à réception.

3. CONDITIONS ET MODIFICATIONS DES TARIFS

Dans le cadre d'un Séminaire au cours de l'année N, les tarifs proposés sont réputés fermes dès la signature du Contrat et le versement du premier acompte, sauf mention expresse contraire dans le Contrat.

Dans le cadre d'un Séminaire prévu 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 prévu au cours de l'année 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 des 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 – RETARD 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 des 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 due 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€.

Belambra Clubs et le Client pourront convenir d'un échéancier de paiement qui entraînera dérogation au présent article sans porter atteinte aux autres stipulations des CGV Séminaires.

L'échéancier de paiement figure en annexe du Contrat ou devis signé par le Client.

Le non-respect de cet échéancier par le Client entraînera la résiliation anticipée du Contrat du fait du Client et entraînera l'application des indemnités prévues à l'article 6.1 des CGV Séminaires.

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 tels que les offices 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 20% du montant du Contrat
- Entre 90 et 60 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 50% du montant du Contrat
- Entre 59 et 21 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 70% du montant du Contrat
- Moins de 21 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

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 indemnités d'annulation susvisées.

6.2 Annulation partielle – Modification du fait du Client : condition spécifique au 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 du Séminaire 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 suite :

- Plus de 90 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 20% du montant du Séminaire
- Entre 90 et 60 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 50% du montant du Séminaire.
- Entre 59 et 21 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 70% du montant du Séminaire.
- A moins de 21 jours avant la date d'arrivée, il sera retenu 100% du montant du Séminaire.

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, Belambra Clubs procèdera au remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et versera à titre d'indemnité une somme égale à l'indemnité due par le Client si l'annulation était intervenue de son fait, à cette date.

Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de Belambra Clubs pour un événement constitutif de force majeure, tel que 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 Séminaire 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 le 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 Séminaire 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 l'indemnité 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

Le Client peut être amené à prendre directement à sa charge ou avoir recours à un prestataire extérieur pour l'exécution de prestations non proposées par Belambra Clubs. Le cas échéant, il devra obtenir l'autorisation préalable et expresse de Belambra Clubs au moins 60 (soixante) jours 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 de l'exécution de toute prestation complémentaire, 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 devra en justifier à première demande de Belambra Clubs. Le Client devra notamment, pour toutes prestations d'ordre musical ou 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 du lieu du Séminaire devront recevoir la liste nominative des participants en chambres ainsi que la fiche descriptive des prestations souhaitées, 21 (vingt-et-un) jours au plus tard avant le Séminaire.

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 Séminaire.

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. 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 Séminaires, 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.

17. PERTES, VOLS, DÉGRADATIONS

Séjours dans un de nos villages de vacances ou résidences de tourisme :

Le séjour en village de vacances ou en résidence de tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans nos résidences, tant dans les logements que dans les parkings ou les locaux communs (local à skis, à vélos...). Toutefois, Belambra Clubs a souscrit, pour le compte de sa clientèle, une assurance dommages couvrant les risques de vol par effraction dans les logements sous réserve de garantie et de franchise. Nous vous conseillons de contacter votre compagnie d'assurances afin d'obtenir si nécessaire une extension de vos garanties personnelles.

Séjours dans un de nos hôtels :

Le séjour en hôtel entre dans le cadre de la responsabilité des hôteliers définie par l'article 1953 du Code Civil. Belambra Clubs ne saurait être tenue pour responsable, au-delà de l'article 1953, alinéa 2, des vols de bijoux et biens de valeurs non déposés dans le coffre-fort individuel du logement lors d'un séjour dans un des hôtels.

18. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la réservation de votre séjour, les données personnelles qui sont enregistrées sont celles que vous acceptez de fournir volontairement à Belambra Clubs qui en est donc le destinataire ainsi que les données personnelles des participants au Séminaire dont vous aurez obtenu l'accord pour nous les communiquer.

La Politique de Protection des Données Personnelles est consultable en ligne sur le site www.Belambra.fr.

Belambra Clubs n'utilisera les données personnelles recueillies que pour permettre l'exécution du Contrat.

Belambra Clubs utilisera uniquement les données personnelles aux fins précitées et ces dernières seront réservées à un usage strictement interne à Belambra Clubs. Il en résulte que Belambra Clubs s'engage, sans accord exprès et préalable de votre part, à ne pas divulguer à des tiers autres que les prestataires du Séminaire à qui la communication des données est nécessaire à l'exécution du contrat, ni vendre, ni louer, ni échanger à des tiers ou à quelque organisation extérieure que ce soit en vue de leur utilisation, les informations que vous aurez fournies.

Les données personnelles qui auront été collectées par Belambra Clubs pour l'exécution du Contrat ne seront pas conservées au-delà de la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités de traitement précitées. Cette durée de conservation ne saurait en tout état de cause excéder 10 ans.

Conformément à la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'au Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données, nous vous informons que vous disposez d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition, de définir le sort de vos données personnelles « post mortem » et réclamation concernant le traitement de vos données personnelles. Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant directement au « Délégué à la Protection des Données » de Belambra à :

- l'adresse email suivante : dpo@belambra.fr
- ou bien par courrier à l'adresse suivante : Belambra Clubs – 63, Avenue du Général Leclerc à Bourg-la-Reine (92340), à l'attention du Délégué à la Protection des Données.

De même, vous pouvez demander à ne pas recevoir nos offres en écrivant à l'adresse précitée ou en cliquant sur le lien de désinscription figurant en bas de chacun de nos emails.

Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L.223-2 du Code de la Consommation, Belambra Clubs vous informe du droit dont vous disposez de vous inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

19. 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 Clubs - 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 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...).

20. 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 SEMINAIRES IMPLIQUE L'ADHÉSION À NOS CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES.

Belambra Clubs, société par actions simplifiée au capital de 10.000.000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 322 706 136, représentée par son Président la Société SAS SANTOLINE (RCS Paris 484 759 055), elle-même représentée par son Président, Monsieur Alexis Gardy – 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.

21. DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES (CODE DU TOURISME)

Contrat de vente de voyages et de séjours

Article R211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale

efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5 : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse

géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7 : Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.