



Conditions particulières de vente

Tout client voyageant avec CORSICA AVENTURE reconnaît être majeur, ne pas être sous tutelle et avoir pris connaissance des présentes conditions pour lui et le compte de tous les voyageurs qu'il a inscrits au moment de la réservation.

À partir de notre site, nous mettons à votre disposition une information détaillée concernant la nature et les caractéristiques de chaque voyage. Vous pourrez accéder au programme détaillé jour par jour, aux informations pratiques sur le séjour, ainsi qu'à tous les détails utiles pour la concrétisation du voyage, comme le niveau d'effort physique requis et le nombre minimum de participants. Dans la section "Tarifs et Réservation", vous obtiendrez une estimation du coût du voyage à la date choisie.

Nous tenons à souligner que nos séjours peuvent impliquer divers niveaux d'effort physique. Par conséquent, il est vivement recommandé de lire attentivement les informations relatives à l'engagement physique nécessaire pour le séjour envisagé. Chaque participant est responsable de déterminer s'il possède les capacités requises en fonction des renseignements fournis. En cas de doute, avant toute inscription, nous vous encourageons à contacter CORSICA AVENTURE ou tout spécialiste compétent (par exemple, votre médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) pour évaluer votre aptitude à entreprendre le voyage prévu.

Notre gamme de séjours comprend des circuits accompagnés ou en liberté, adaptés aux groupes ou aux familles, ainsi que des voyages sur mesure à élaborer selon vos préférences du moment, avec l'aide avisée de l'un de nos conseillers.

Inscription

Vous avez la possibilité de réserver soit par notre site Internet, soit par courrier.

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion à nos conditions générales et particulières de vente en vigueur au jour de la passation de votre commande. Cette acceptation est faite au nom de tous les participants mentionnés sur le formulaire de réservation. En cas d'inscription à plusieurs, veuillez à bien nous indiquer dans votre formulaire de réservation tous les noms et détails des personnes ainsi que le nom du responsable du dossier à qui nous adresserons toute la correspondance. La réception de votre inscription n'implique l'acceptation de la réservation que dans la limite des places disponibles, qui peuvent varier en temps réel.

Règlement

- A plus de 30 jours du départ : un acompte de 30% du montant total du séjour ainsi que la totalité de la prime d'assurance et les frais de dossier sont demandés à la réservation. Le solde devra être réglé impérativement 30 jours avant la date du départ.
- A moins 30 jours du départ : merci de nous verser la totalité du montant du séjour.
- Frais de dossier : les frais d'inscription sont applicables à chaque personne inscrite, ils sont de 5€ par personne.

Afin d'accélérer le traitement de votre demande, nous vous conseillons le paiement par carte bancaire. En cas de virement les frais bancaires restent à votre charge. Les chèques vacances sont acceptés.

Confirmation et facture

Une confirmation d'inscription vous sera adressée par retour de courrier mail. Votre facture sera disponible dans votre espace client.

Règlement du solde

Le solde incluant les prestations annexes demandées après inscription, devra être réglé 30 jours avant la date du départ, sans relance de notre part. Un séjour non soldé dans les délais pourra être annulé sans rappel, l'acompte restant dans ce cas acquis à CORSICA AVENTURE.

Convocation

Dès que vous aurez payé le solde, vous recevrez votre convocation mentionnant votre lieu de rendez-vous ainsi que les contacts nécessaires. Pour les formules « liberté », vous recevrez les codes pour utiliser notre application de randonnée (si trace GPS disponible), un dossier voyage papier par dossier de réservation comprenant les cartes et le topo-guide. Dans certains cas, le topo-guide et les cartes sont remis au départ du circuit. Pour une réservation proche du départ (à moins de 15 jours ouvrables), des frais d'envoi du dossier seront facturés en fonction du type d'acheminement du dossier. En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, CORSICA AVENTURE décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents. Dans ce cas, il vous appartient de nous contacter afin que nous puissions vous les réexpédier. Les frais engagés seront à la charge du client.

Prix

Sur tous nos séjours, nos tarifs sont indiqués en euros, TVA comprise. Ils sont donnés pour une période précise en fonction du nombre de nuits et de personnes et d'un type d'hébergement. Les tarifs indiqués ont été établis en fonction des tarifs en notre possession au moment de la rédaction des séjours. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives aux tarifs du voyage qu'il a choisi, grâce à notre site web et aux fiches techniques. Nous mentionnons dans nos fiches techniques ce qui est compris et ce qui ne l'est pas.

En l'absence de mention contraire, les prix ne comprennent pas :

- les frais de dossiers
- les assurances
- les taxes aériennes et d'aéroport
- les taxes de séjour dans les hébergements
- les taxes locales, les taxes de séjour dans les hébergements
- les frais de vaccins, de visas
- les boissons et dépenses personnelles
- les visites de sites

Pour les groupes privatisés, nos tarifs sont définis en fonction du nombre de participants. En cas d'annulation de l'un des membres du groupe, un ajustement des prix sera effectué. Nos tarifs sont fixés sur une base forfaitaire, prenant en compte le nombre de nuits plutôt que de jours. Ainsi, si les horaires des compagnies aériennes ou maritimes entraînent une réduction de la durée de la première ou de la dernière journée, aucun remboursement ou compensation ne pourra être attribué.

Révision du prix

Toute modification des taux de change, du coût des carburants, des tarifs des transporteurs ou d'autres prestataires de services peut entraîner conformément à la loi le réajustement des prix publiés. Pour toute modification du prix de la part de CORSICA AVENTURE, le client en sera informé par mail au plus tard dans les 20 jours avant le départ. Tout refus de s'acquitter du nouveau prix de la part du client sera considéré comme une annulation, entraînant l'application des dispositions prévues à cet effet.

Formalités de police et sanitaires

Chaque participant est tenu de se plier aux règlements de formalités de police et sanitaires. Les informations contenues dans nos fiches techniques et sites Internet ne sont fournies qu'à titre indicatif et ne peuvent engager notre responsabilité. Il appartient au client de s'informer personnellement des formalités de police et sanitaires en vigueur. Le non-respect de ces règlements implique la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés.

Particularités de nos séjours et voyages

Vu le caractère particulier de nos séjours, chaque participant est pleinement conscient que durant ces voyages il peut courir certains risques inhérents à la pratique de l'activité (altitude, moyens de communications, éloignement des centres médicaux, etc ...). Chaque participant déclare assumer ces risques pour lui, ses ayants droit et membres de sa famille en toute connaissance de cause et par conséquent, s'engage à ne pas reporter la responsabilité de ces risques et les accidents qui pourraient survenir sur CORSICA AVENTURE, les guides et ses prestataires locaux. Ceci est également valable pour des comportements personnels imprudents, départ volontaire pendant le séjour ou non-respect de nos programmes et de nos recommandations.

CORSICA AVENTURE ou ses guides se réservent le droit d'expulser tout participant dont le comportement pourrait mettre en danger la sécurité du groupe ou le bien être des autres participants. Aucun remboursement ni indemnité compensatoire ne sera versé.

Séjour encadré : Chaque participant doit se conformer aux conseils donnés par l'encadrant (guide de haute montagne, accompagnateur, moniteur). Sur place, ils sont les meilleurs juges, ils gèrent le déroulement du programme. Ils peuvent être amenés à modifier l'itinéraire en fonction de la météo ou si la sécurité du groupe le nécessite. En cas non respects des consignes, de niveau insuffisant ou de comportement dangereux, les prestataires encadrants ainsi que les accompagnateurs en montagne peuvent expulser tout participant dont le comportement pourrait mettre en danger la sécurité du groupe.

Séjour liberté : Il s'agit de circuits vendus sans encadrement ou guide. Pour des raisons de sécurité tous les séjours liberté ne peuvent se faire qu'à partir de 2 personnes au minimum.

Ces formules demandent quelques notions indispensables :

- Le topo-guide n'étant qu'un support, il est indispensable de bien savoir lire une carte
- Avoir des notions d'orientation en montagne (boussole, altimètre)
- Avoir des notions de météorologie
- Avoir une expérience de la randonnée en montagne
- Être en bonne forme physique

Recommandations pour les randonnées en liberté :

- Ne jamais partir seul, tard dans la journée, ou avec une mauvaise météo
- S'équiper de matériel suffisant et adapté
- En cas d'interruption de séjour par l'un des deux participants, ne pas continuer seul
- Ne pas modifier l'itinéraire sans prévenir l'agence.
- Suivre les descriptifs, consignes et recommandations donnés dans les topo-guides.
- Durant le séjour se tenir informé des prévisions météo, des événements imprévus comme incendies, grèves, interdictions, administratives ou préfectorales.

Pour les formules liberté CORSICA AVENTURE ne pourrait être tenue responsable des accidents et incidents dus à une mauvaise interprétation du topo-guide, une erreur de lecture de carte, le non-respect de l'itinéraire, des recommandations ou des règles de sécurité.

Annulation de votre part

Si vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage avant son commencement (date de départ), vous devez en informer CORSICA AVENTURE et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation. La date d'émission de l'écrit, est la date qui sera retenue comme date d'annulation pour le calcul des frais.

Le montant des sommes retenues est calculé selon le barème suivant :

- A plus de 30 jours avant le départ : somme forfaitaire de 60 € par personne
- De 30 à 21 jours avant le départ : 35% du prix total
- De 20 à 14 jours avant le départ : 50% du prix total
- De 13 à 8 jours avant le départ : 75% du prix total
- De 7 à 2 jours avant le départ : 90% du prix total
- A moins de 2 jours du départ ou non présentation au départ : 100% du prix total

Ces sommes vous seront remboursées par l'assurance en cas d'annulation justifiée si vous avez pris une telle assurance. Les frais de dossier ainsi que la prime d'assurance ne pourront pas être remboursés.

Des conditions particulières sont appliquées sur le transport aérien et maritime pouvant aller jusqu'à 100% de frais dès que les titres de transport sont émis. Ils restent soumis à la réglementation des compagnies.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un voyage privatisé et/ou sur mesure annulent leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, il sera facturé pour celui ou ceux qui annulent :

- Les frais d'annulation prévus dans le barème ci-dessus,
- Les frais et/ou les divers coûts engagés par CORSICA AVENTURE pour permettre le maintien du voyage souscrit au même prix pour les participants déjà inscrits et qui maintiennent leur participation au voyage. En tout état de cause, le prix d'un voyage privatisé et/ou sur mesure est fixé en fonction d'un nombre de participants déterminé et des prestations nécessaires à la réalisation du voyage. L'annulation d'un ou plusieurs participants a donc un impact direct sur le prix du voyage de tous les participants restants inscrits. Ces frais supplémentaires sont à supporter par le ou les participants qui annulent leur participation au voyage.

Pour les séjours personnalisés, également appelés 'À la carte', et certains programmes destinés aux groupes constitués : nos conditions particulières de vente, y compris les conditions financières telles que l'acompte et l'annulation, peuvent être révisées. Cette adaptation dépendra des exigences imposées par nos prestataires (hébergeurs, transporteurs, guides, etc.) et sera prise en compte lors de notre proposition commerciale, ainsi qu'au moment de la confirmation de votre réservation.

En cas d'annulation, quelle qu'en soit la raison, les frais externes au voyage souscrit et engagés par les voyageurs tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ et de retour au domicile, les frais d'obtention de visas, les frais liés aux documents de voyage, ainsi que les frais de vaccination, ne seront en aucun cas remboursables.

Non présentation

Votre non présentation ou retard au rendez-vous n'ouvre droit à aucun remboursement.

Interruption de séjour

Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'interruption du séjour, qu'elle soit volontaire ou non, ni en cas d'exclusion déterminée par l'accompagnateur pour des raisons telles qu'un niveau inadéquat, le non-respect des consignes de sécurité, ou tout comportement nuisant au bon déroulement du séjour, y compris une évacuation due à une blessure. Les frais additionnels engendrés (comme pour les taxis, l'hébergement, les locations, etc.) seront à la charge du client et devront être réglés sur place. Par ailleurs, aucun service non utilisé inclus dans le forfait (tel que les repas, l'hébergement, les transferts, etc.) ne pourra être échangé ou faire l'objet d'un remboursement.

Modification du contrat de votre part

Toute modification du contrat ou du voyage de votre part après inscription et avant le départ entraîne le paiement de la somme forfaitaire de 60 euros par personne ainsi que des frais réels liés à la modification. Cette modification doit nous parvenir par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé réception. A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non réalisations de toute ou partie du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du séjour sera à payer préalablement auprès de CORSICA AVENTURE ou des prestataires désignés.

Modification du contrat de notre part

Si nous devons annuler un départ pour des raisons indépendantes de notre volonté, notamment en cas de force majeure (grève, sécurité du groupe, situation climatique dangereuse), nous vous proposerions alors différentes solutions de remplacement, au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées. D'autre part certains de nos séjours étant soumis à un nombre minimal de participants, si nous devons annuler, en raison d'un nombre de participants insuffisants vous en seriez informé au plus tard 21 jours avant la date prévue. Aucune indemnité compensatoire ne sera versée. Le transport aérien et maritime reste soumis à la réglementation des compagnies.

Modifications durant le voyage

Si les dates aller et retour de votre voyage sont modifiées, en raison d'une perturbation du transport aérien, maritime ou terrestre, nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsable et vous demanderons une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes.

Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnisation ; l'acheteur ne pourra les refuser sans motif valable. Dans tous ces cas, ces modifications ne pourront donner lieu à versement de dommages et intérêts.

Cession du Contrat

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, à condition que ce contrat n'ait pas encore produit d'effet. Vous êtes tenu d'informer CORSICA AVENTURE de votre décision par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception, et ce, au plus tard 7 jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire doit acquitter les frais induits par cette cession, qui vous seront communiqués par votre conseiller.

Assurances

Conformément à la réglementation, nous avons une assurance couvrant nos responsabilités professionnelles, mais elle ne peut se substituer à votre responsabilité civile individuelle. De plus, il est indispensable de posséder une garantie multirisque couvrant les frais d'annulation - rapatriement - maladie - accidents de voyage - secours en montagne - interruption de voyage. Nous vous proposons le contrat « Multisport Assurinco », assurance adaptée au type de nos voyages. Elle doit être souscrite dès l'inscription. Les tarifs sont les suivants : 4,00% du prix du voyage pour les résidents en France, 6% du prix du voyage pour les résidents de l'Union européenne (UE) hors France. Pour les résidents hors UE, le tarif est de 90€ par personne. Il vous appartient de vérifier avant votre inscription les risques pour lesquels vous êtes couverts. Une fois l'assurance souscrite, aucune modification de votre contrat ne pourra être faite. Nous vous ferons parvenir un extrait des conditions générales de garantie dès votre inscription. Si vous ne souhaitez pas souscrire à l'assurance, nous vous demanderons, avant votre départ de nous fournir une attestation de votre assurance personnelle mentionnant votre nom et la nature des garanties.

Transport Aérien ou bateau

Pour la réservation de billet les frais de dossier sont de 20€/personne. Les billets sont non remboursables et non modifiables. Un titre de transport est nominal, le nom figurant sur le billet doit obligatoirement correspondre au nom porté sur le passeport ou sur la carte d'identité du passager. Toute erreur peut entraîner un refus d'enregistrement et une obligation de rachat de la part de la compagnie ou des autorités locales qui ne sauraient engager la responsabilité de CORSICA AVENTURE.

Aérien : Les obligations du contrat de transport aérien sont définies par la convention de Varsovie ou la réglementation nationale des pays concernés. CORSICA AVENTURE ne peut, en tant qu'intermédiaire, être tenu pour responsable de certains dysfonctionnements imprévisibles tels que grèves, incidents techniques, conditions atmosphériques, encombrement de l'espace aérien, pannes techniques, sur-réservations pratiquées par la compagnie, qui pourraient entraîner des modifications d'horaires ou changement d'aéroport. Dans de telles circonstances, aucune indemnité ne serait retenue à titre de compensation en cas de retard, même significatif sur les horaires prévus.

L'article 9 précise : *"Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. Les horaires indiqués sur les billets d'avion ou ailleurs ne sont pas garantis et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions ; il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances."*

Horaires : en cas de modifications d'horaires ou itinéraires d'avion, escales, retards, correspondance manquée, annulations de vol, nous ne pouvons être tenus pour responsables, nous intervenons en qualité de simple intermédiaire. Idem en cas de changement d'aéroport de départ ou d'arrivée (ex. Orly/Roissy), les frais en résultant resteraient à votre charge.

Décret transparence : Conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

Bagages : une franchise de 10 à 23 kg est généralement allouée à chaque passager, pour ses bagages en soute. En cas d'excédent, le passager devra régler, lors de l'enregistrement, la surtaxe demandée par la compagnie. En ce qui concerne les bagages volumineux (instruments de musique, équipements spéciaux de sport, etc.), une demande spécifique devra être faite à CORSICA AVENTURE qui transmettra à la compagnie. Cependant, CORSICA AVENTURE ne pourra en aucun cas en garantir l'embarquement, en raison de nombreuses conditions, telles que l'emballage ou le chargement de l'avion. Pour des raisons de sécurité, les compagnies interdisent le transport en cabine d'un certain nombre d'objets et de substances. Il convient de vérifier auprès de votre organisateur ou de la compagnie de transport que tous les articles emportés sont autorisés à voyager en soute ou en bagage à main. En cas de contravention à ce règlement, les objets seraient immédiatement saisis puis détruits par les autorités de contrôle, sans possibilité de récupération ultérieure ou de dédommagement de quelque sorte que ce soit. En cas de perte, retard de livraison ou détérioration de votre bagage, la compagnie est seule responsable. Il incombe au passager de faire les démarches nécessaires (pour la récupération ou le dédommagement) directement auprès de la compagnie. Aucune réclamation ne pourra être reçue par CORSICA AVENTURE à ce sujet.

Maritime : Pour des raisons de sécurité des passagers, les navires rapides ne sont pas autorisés à effectuer les traversées par mauvais temps. Il peut également arriver qu'une traversée soit annulée, pour d'autres motifs (réquisition pour sauvetage en mer, grève, avaries, etc...). Les compagnies sont alors les seules compétentes pour proposer une traversée, par tout moyen à leur convenance : autre navire, autre horaire, autre port... Les frais occasionnés par le non départ d'un bateau ne peuvent être imputés à CORSICA AVENTURE et restent à la charge du client. Si une traversée initialement prévue de jour se trouvait remplacée par une traversée de nuit, cela n'ouvrirait aucun droit à remboursement de la 1ère nuitée. Afin de proposer des tarifs attractifs, les billets de transport aérien ou maritime sont de manière générale ni échangeables, ni modifiables et ni remboursables.

Responsabilité

CORSICA AVENTURE ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun. CORSICA AVENTURE agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part, le client et d'autre part, différents prestataires (transporteurs, hôteliers, affréteurs, agences locales ; guides ; etc. ...), ne saurait être confondue avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Vu le caractère particulier de nos voyages et séjours et Conformément à l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992, CORSICA AVENTURE, ne saurait être tenue pour responsable et redevable d'aucune indemnité en cas d'annulation ou de changement, de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus, pour les raisons suivantes :

- circonstances périlleuses impliquant la sécurité du client.
- cas de force majeure lié à des décisions préfectorale ou administrative.
- événements imprévus avant ou pendant le séjour (météo, grève, crise politique, retard dans les transports, vol ou perte de bagage, de billet ou pièce d'identité ou tout autre document officiel indispensable).
- retard du client et non présentation à l'heure au lieu de rendez-vous convenu.

CORSICA AVENTURE ne pourrait être tenue pour responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente ou du non-respect des consignes du chef de groupe ou de nos recommandations dans nos topo-guides. CORSICA AVENTURE se réserve le droit d'interrompre le séjour d'un client dont l'attitude pourrait être dangereuse pour la sécurité ou le bien-être des autres participants. Les frais supplémentaires, occasionnés par ces faits (hébergements, taxi, location...) seront à régler sur place par le client. Les prestations non consommées qui en résultent ne pourront être remboursées

Informatique

Les demandes de brochures et les inscriptions sont traitées informatiquement. Vous bénéficiez d'un droit d'accès et de modification des informations vous concernant. Sauf avis contraire de votre part, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses informations commerciales.

Données personnelles

CORSICA AVENTURE s'engage à respecter la Réglementation générale de l'Union Européenne sur la protection des données (RGPD). Toute demande d'accès à vos données se fera via l'email info@corsica-aventure.com et sera traité dans un délai d'un mois maximum, ce service est gratuit.

Photos/itinéraires/Animaux

Les photos figurant dans les descriptifs sont simplement illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Les itinéraires ne sont donnés qu'à titre indicatif. Sans accord préalable avec CORSICA AVENTURE, les animaux sont interdits sur les séjours.

Litiges

Toute réclamation relative au voyage doit être adressée à CORSICA AVENTURE par lettre recommandée avec AR, accompagnée des pièces justificatives dans un délai d'un mois après la date du retour. En cas de litige, seul le tribunal d'Ajaccio est compétent.

**CORSCIA AVENTURE – 2 BD Masseria - 20 000 Ajaccio Corse - E-mail : info@corsica-aventure.com –
Téléphone : (33) 04 95 50 72 75**

SAS au capital de 7500€ - RCS Ajaccio 489 755 470 – Code APE 7911Z - TVA : FR50 489 755 470 - Garantie Financière : GROUPAMA ASSURANCE : 8-10, rue d'Astorg, 75008 Paris (contrat n°4000713463/2) – Licence d'état LI 02A.06 0002 – Responsabilité Civile et Professionnelle : AXA France IARD, 313, Terrasses de l'ARCHE - 92727 NANTERRE CEDEX, N° Contrat 10846338104.

CORSICA AVENTURE est une marque déposée auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI) sous le numéro national : 023182971.

Conditions particulières de vente mises à jour le 14/03/2024

Conditions générales de vente

Extraits du Code du Tourisme

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme, conformément à l'article R211-12 du code du Tourisme

Article R.211-3

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 R.211-3-1

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 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article 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 R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil
3. Les prestations de restauration proposées
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un 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,
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 R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

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

Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Les prestations de restauration proposées ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - 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 ;
 - 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 R.211-7

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 R.211-8

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 R.211-9

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

- Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- Soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10

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 R.211-11

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.

Conditions générales de vente mises à jour le 14/03/2024