

Conditions générales de vente pour les voyages à forfait et les prestations de voyage réservées en tant que prestations individuelles

Les dispositions suivantes s'appliquent à tous les voyages à forfait ainsi qu'aux prestations de voyage réservées en tant que prestations individuelles au sens du § 651 a alinéa 3 n° 2 du Code civil allemand - ci-après dénommées prestations individuelles - de l'organisateur TravelTrex GmbH. Il s'agit d'un voyage à forfait lorsqu'il y a une réservation combinée d'au moins deux prestations de voyage. Alternativement, il en est de même si l'une des prestations de voyage est réservée avec une autre prestation touristique dont le prix représente au moins 25% de la valeur totale du voyage. Dans ce cas, TravelTrex GmbH remet le formulaire sur les voyages à forfait. Lorsque le terme "prestation(s)" est utilisé dans les conditions de vente suivantes, il englobe aussi bien les voyages à forfait que les prestations individuelles.

1. Acceptation des Conditions Particulières de vente

- a. Les présentes Conditions Particulières de vente s'appliquent à toutes les opérations de vente de voyages conclues par la société TravelTrex GmbH (ci-après dénommée « Vendeur ») avec tout non-professionnel du voyage (ci-après dénommé « Client »).
- b. Tout Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente ainsi que des termes de la description du voyage avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions de vente.

2. Réservation – Conclusion du contrat de voyage

- a. Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et en particulier son prix total et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs.
- b. Les voyages proposés sur le site du Vendeur sont disponibles dans la limite des stocks. Les voyages présentés comme disponibles peuvent devenir indisponibles si plusieurs Clients présents sur le site commandent en même temps le même voyage. Le premier Client à effectuer une réservation sera prioritaire. Dans l'hypothèse où la prestation commandée par le Client serait indisponible, le Client en sera informé par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans les plus brefs délais. En ce cas, l'intégralité de la somme versée sera remboursée et/ou une offre alternative sera proposée.

3. Paiement du prix – Documents de voyage

- a. Les paiements du prix du séjour avant le voyage ne peuvent être réalisés seulement s'il existe une garantie des fonds de la clientèle et contre la remise du certificat d'assurance. La TVA est incluse dans nos prix au taux légal actuellement applicable. Les prix mentionnés sur notre site sont indiqués toutes charges comprises, en euros. Les autres frais supplémentaires pouvant éventuellement être mis à la charge du Client sont indiqués avant la conclusion du contrat.
- b. Pour les réservations de voyages à forfait, le Vendeur a souscrit une assurance insolvabilité auprès de la Deutscher Reisesicherungsfond GmbH afin de garantir les fonds des clients. Dans ces cas, le certificat de sécurité est envoyé avec la confirmation du voyage. Un acompte de 25 % du prix du voyage est à payer par le Client après réception de l'acceptation de la réservation, indépendamment du fait qu'il s'agisse d'un voyage à forfait ou d'une prestation seule. L'acompte est calculé sur le prix du voyage hors assurances. Si une ou plusieurs assurances ont été souscrites, leur prix doit être payé en totalité en supplément des 25 % lors du règlement de l'acompte. Il en va de même pour la réservation de Flex-Option. Le solde du prix est payable au plus tard 42 jours avant le début des prestations. Si l'acceptation de la réservation intervient moins de 42 jours avant le départ, le prix total du voyage est à payer immédiatement.
- c. Ne sont pas considérés comme libératoires de l'obligation de payer le prix la remise d'un numéro de carte bancaire tant que le Vendeur n'aura pas obtenu l'accord du centre et l'ordre de virement et tant que la réception des fonds n'aura pas été confirmée par la banque du Vendeur. Le Client qui n'aura pas versé le solde du prix à la date convenue pourra être considéré par le Vendeur comme ayant annulé son contrat de voyage. Dans ce cas, les frais d'annulation seront retenus conformément à l'article 5 des présentes conditions particulières de vente.
- d. En cas de règlement par carte bancaire, la plateforme de paiement sécurisé Stripe prend en charge l'opération de prélèvement.
- e. Les documents contractuels pour le voyage (ci-après dénommés « Documents de voyage ») seront remis au Client dès le 14ème jour avant le début des prestations, après encaissement du solde du prix du voyage par le Vendeur. En cas d'inscription tardive, les Documents de voyage pourront être remis au Client au moment du départ.

4. Modifications du voyage

- a. Après la conclusion du contrat de voyage et avant le début des prestations, le Vendeur peut effectuer des modifications ou variations de certaines prestations du contrat de voyage. Dans ce cas, le Vendeur avertira le Client dans les meilleurs délais par support durable (par courrier ou par courrier électronique) et s'efforcera de lui proposer un voyage de substitution ou l'annulation du voyage.

- b. En cas de nécessité d'une modification, avant le départ, d'un ou plusieurs éléments essentiels du contrat de voyage ou des exigences particulières du Client que le Vendeur a acceptées, le Vendeur avertira le Client. Dans ce cas, le Client aura la possibilité soit d'accepter la modification, soit d'annuler le voyage sans frais pour lui, soit d'accepter un voyage de substitution ou prestation individuelle que lui proc).
- c. TT se réserve le droit d'augmenter unilatéralement le prix du voyage après la conclusion du contrat si l'augmentation du prix du voyage résulte directement d'une augmentation du prix du transport des personnes, effectivement intervenue après la conclusion du contrat et non prévisible au moment de la conclusion du contrat, en raison de la hausse du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie. Dans ce cas, le prix du voyage est modifié dans la mesure où l'augmentation se répercute sur le prix du voyage par personne. Si tel est le cas, TT informera immédiatement le client, sur un support de données durable, de l'augmentation de prix et de ses raisons, et lui communiquera le calcul de l'augmentation de prix.
Une augmentation de prix n'est valable que si elle répond aux exigences mentionnées ici et si la communication au client a lieu au plus tard 20 jours avant le début du voyage. Une augmentation de prix demandée à partir du 20^e jour avant la date de départ convenue n'est pas valable.
- d. Le client peut exiger une baisse du prix du voyage si et dans la mesure où les prix mentionnés au point 3 c) ont été modifiés après la conclusion du contrat et avant le début du voyage et que cela entraîne une baisse des coûts pour TT. Si le client a payé plus que le montant dû en vertu de ces dispositions, le montant supplémentaire doit être remboursé par TT, qui peut déduire du montant supplémentaire à rembourser les dépenses administratives engagées. Le montant de ces frais doit être justifié au client à sa demande. posera le Vendeur. Le Client conserve la liberté de faire valoir son droit à une indemnité pour les dommages intérêts.

5. Annulation du voyage à l'initiative du Client

- a. Le Client peut annuler le contrat de voyage à tout moment avant le début des prestations. Des frais d'annulation seront dus par le Client si l'annulation intervient après la conclusion du contrat de voyage telle que définie dans l'article 2.
Toute annulation de voyage doit être adressée au Vendeur par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique).
L'annulation prendra effet à la date de réception par le Vendeur de la télécopie ou du courrier électronique déclarant l'annulation du contrat de voyage à forfait ou des prestations individuelles réservées. Si l'annulation parvient au Vendeur en-dehors des horaires d'ouvertures (hors samedis), la date de l'annulation retenue sera celle du jour ouvrable suivant (hors samedis).
- b. Si l'annulation par le Client n'est pas imputable au Vendeur ou en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci (on entend par "circonstances exceptionnelles et inévitables", une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises) elle entraînera la perception au minimum des frais d'annulation forfaitaires suivants :
- c. En cas d'annulation d'un voyage ne comportant pas la location d'appartements pour 10 personnes ou plus, les frais d'annulation sont :
jusqu'à 30 jours ouvrables avant le départ : 20 % du prix, jusqu'à 15 jours ouvrables avant le début des prestations : 40 % du prix, jusqu'à 8 jours ouvrables avant le début des prestations : 70 % du prix, moins de 7 jours ouvrables avant le début des prestations : 90 % du prix.
En cas d'annulation complète d'un voyage comportant la location d'appartements pour 10 personnes ou plus, les frais d'annulation suivants s'appliquent : jusqu'à 16 semaines avant le début des prestations : 20 % du prix, jusqu'à 12 semaines avant le début des prestations : 30 % du prix, jusqu'à 8 semaines le début des prestations : 40 % du prix, jusqu'à 4 semaines avant le début des prestations : 60 % du prix, jusqu'à 15 jours ouvrables avant le début des prestations : 75 % du prix, moins de 14 jours ouvrables avant le début des prestations : 90 % du prix.
Si la demande d'annulation est reçue en dehors des heures d'ouverture (samedi non compris), la date d'annulation sera reportée au jour ouvrable suivant (samedi non compris).
Le Client peut annuler gratuitement sa réservation jusqu'à 42 jours avant le début des prestations et uniquement dans la mesure où l'annulation intervient dans les 5 jours suivant la réservation en ligne. Cette mesure ne s'applique qu'une seule fois par Client et/ou par groupe de voyageurs et si le séjour n'a pas déjà été modifié au préalable (dates ou destination).
En réservant avec Flex-Option, vous pouvez annuler une fois sans frais jusqu'à 16 ou 32 jours avant le départ ou vous pouvez modifier une fois au prix en vigueur le jour même. Flex-Option n'est pas annulable et son prix n'est pas remboursable en cas d'annulation ou de modification de la réservation.
- d. En plus des frais d'annulation, le Vendeur pourra exiger du Client le paiement de dommages-intérêts, qui correspond au prix convenu, si le préjudice effectivement subi est supérieur aux frais d'annulation forfaitaires. Dans ce cas, le Vendeur doit chiffrer et motiver de façon concrète le montant de ces indemnités.
- e. Ceci pourrait être notamment le cas en cas d'annulation du voyage par une ou plusieurs personnes appartenant à un groupe de voyageurs si le logement réservé pour le groupe (chambre double, appartement etc.) est partiellement occupé par les autres voyageurs, rendant ainsi impossible la location des lits non-occupés du fait de l'annulation partielle à des personnes externes au groupe.

6. Modification du voyage à l'initiative du Client

- a. Le Client a la possibilité de modifier gratuitement la destination et les dates de son séjour jusqu'à 42 jours avant le début des prestations, dans la mesure où l'alternative désirée est toujours disponible à la réservation et que le nombre de participants ainsi que la durée du séjour ne s'en voient pas diminués. Le prix des nouvelles prestations qui prévaut est celui du jour et sans réduction Last-Minute & More. Dès le 41ème jour avant le début des prestations, une modification du séjour, dans la mesure où celle-ci est possible, ne peut se faire qu'après l'annulation du contrat selon les conditions stipulées dans l'article 5 et qu'après avoir effectué une nouvelle réservation. La disposition précédente ne s'applique pas pour les modifications simples de commande (modification des forfaits de ski, matériels, cours et autres prestations à la carte).
- b. Jusqu'au début de la prestation, le client peut demander au Vendeur, par communication sur un support de données durable, qu'un tiers prenne à sa place les droits et obligations découlant du contrat. Le Vendeur peut s'opposer à l'entrée du tiers si celui-ci ne satisfait pas aux exigences particulières de la prestation ou si sa participation est contraire à des prescriptions légales ou à des dispositions administratives. Si un tiers intervient dans le contrat, lui et le demandeur principal sont solidairement responsables vis-à-vis du Vendeur du prix convenu et des frais supplémentaires occasionnés par l'intervention du tiers.

7. Prestations non consommées

Le Client ne pourra réclamer aucun remboursement du prix convenu ou de la valeur des prestations non consommées par lui pour des raisons qui lui sont imputables, notamment en raison d'une interruption prématurée du voyage. Cependant, le Vendeur consacrera ses meilleurs efforts à obtenir un remboursement partiel au profit du Client de la part des prestataires de services concernés, sauf s'il s'agit de prestations insignifiantes ou si le remboursement est impossible pour des raisons légales ou administratives.

8. Annulation du voyage à l'initiative du Vendeur

Le Vendeur pourra résilier le contrat de voyage sans préavis pour faute grave du Client. Ceci est notamment le cas si le Client, malgré un avertissement du Vendeur, trouble gravement et durablement le bon déroulement des prestations réservées et/ou la tranquillité des autres voyageurs. En cas de résiliation du contrat pour faute grave du Client, le Vendeur pourra conserver le prix convenu du voyage, déduction faite des économies réalisées, des gains obtenus par l'éventuelle revente des prestations non consommées et/ou des remboursements éventuellement obtenus suite à la résiliation du contrat.

9. Obligations de collaboration du Client

- a. Réclamations : le Client doit avertir le Vendeur de toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations réservées et ce sans aucun délai. Une description détaillée du problème rencontré doit être adressée obligatoirement au Vendeur. A défaut de réclamation dans le délai susvisé, le Client est déchu du droit de se prévaloir d'une remise sur le prix convenu du séjour. Si un représentant est présent sur place, le Client doit notifier toute inexécution ou mauvaise exécution d'une prestation du voyage à ce dernier sans aucun délai. A défaut de présence d'un représentant sur le lieu du séjour, les réclamations doivent être adressées directement au Vendeur à son siège social. Le Client est informé des possibilités de joindre le représentant sur place ou le Vendeur dans le descriptif des prestations, ou au plus tard dans les documents de séjour qui lui sont envoyés une dizaine de jours avant le départ. Le représentant sur place est chargé par le Vendeur de remédier aux problèmes dans la mesure du possible. Cependant, le représentant sur place n'est pas habilité à se prononcer au nom du Vendeur sur le bien-fondé de la réclamation du Client.
- b. Délai de grâce : en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'une prestation du voyage, le Client ne pourra résilier le contrat qu'après expiration d'un délai de grâce d'une durée raisonnable, notifié au Vendeur, pendant lequel le Vendeur aura la possibilité d'exécuter la prestation défaillante ou de remédier au problème invoqué par le Client. Cependant, la résiliation sans délai est possible si le Vendeur refuse expressément de remédier au problème ou s'il est impossible d'y remédier.
- c. Documents de voyage : le Client est tenu d'informer le Vendeur s'il n'a pas reçu, à la date communiquée par le Vendeur, les Documents de voyage tels que le contrat de voyage, le bon pour l'hôtel etc.
- d. Obligation de limiter les dommages : le Client est tenu, dans la mesure du possible, d'empêcher la survenance d'un dommage et de limiter l'étendue et/ou la gravité des dommages survenus, notamment en informant immédiatement le Vendeur en cas de dommage possible ou imminent.

10. Limitations de responsabilité

- a. Sauf convention particulière expresse contraire, la responsabilité contractuelle du Vendeur pour faute simple ou légère est limitée à une somme correspondant au triple du prix convenu du voyage. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou de décès ou de responsabilité impérative du Vendeur en vertu de dispositions légales spécifiques. En aucun cas, le Vendeur ne sera responsable en cas d'oubli de ses objets personnels par le Client. Le Vendeur ne se chargera pas de recherche et/ou du rapatriement des objets personnels du Client.
- b. La responsabilité délictuelle du Vendeur pour faute simple ou légère est limitée à une somme correspondant au triple du prix convenu du voyage. Cette limite de responsabilité s'applique respectivement par participants et par prestations réservées. La présente clause ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou de décès ou de responsabilité impérative du Vendeur en vertu de dispositions légales spécifiques. Le Vendeur recommande néanmoins à tous les voyageurs de souscrire une assurance accident et une assurance bagages.
- c. Le Vendeur décline toute responsabilité pour les fautes de prestataires externes vis-à-vis desquels le Vendeur ne tient qu'un rôle intermédiaire y compris l'inexécution et la mauvaise exécution des prestations externes. Les prestations externes

sont expressément désignées comme telles dans la description et description du voyage (par ex. sociétés de remontées mécaniques, bus des stations de ski, packs d'activités etc.). Toutefois, le Vendeur assume la responsabilité dans la mesure où le dommage dont le Client est victime résulte du manquement du Vendeur à son obligation d'information, d'éclaircissement ou d'organisation.

11. Délai d'exclusion - Prescription

Le Client est déchu du droit de se prévaloir d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution d'une prestation réservée du voyage s'il ne fait pas la demande de réduction du prix ou du paiement de dommages-intérêts auprès du Vendeur au plus tard dans le délai de deux ans à compter de la date suivant la fin de la prestation prévue par le contrat.

12. Exigences en matière de passeport, de visa et de santé

- a. Dans le cadre d'une réservation d'un voyage à forfait, le Vendeur s'engage à informer tout Client de la réglementation sur les passeports, les visas et les formalités sanitaires du pays de destination, y compris des délais pour l'obtention, le cas échéant, d'un visa et d'éventuelles modifications avant le début des prestations. En cas de réservation d'une prestation individuelle, l'obligation de se procurer ces informations incombe au seul client.
- b. Le Client doit s'assurer qu'il respecte la réglementation officielle en vigueur, notamment en ce qui concerne le port de documents, les vaccins et la réglementation douanière. Le Client supportera seul tous les préjudices (frais d'annulation, etc.) qui résulteraient de la non-observation de la réglementation, sauf si celle-ci a été causée par l'inexécution par le Vendeur de son devoir d'information.

13. Nullité de certaines stipulations

La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause du contrat n'emporte pas nullité des autres dispositions du contrat.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Nos conditions générales de vente sont constituées par les articles R. 211-5 à R. 211-13 du Code du tourisme reproduits ci-dessous. Ces conditions générales ne s'appliquent qu'à la vente de voyages à forfait par TravelTrex GmbH ou sous une marque lui appartenant.

Article R. 211-5

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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. 211-6

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 repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13° 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 ;

14° 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. 211-7

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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R. 211-8

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. Il 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, heures 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° Le nombre de repas fournis ;

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. 211-10 ;

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

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, par écrit, 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 14° de l'article R. 211-6.

Article R. 211-9

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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. 211-11

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 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-13

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 14° de l'article R. 211-6.

Tour-opérateur:



TravelTrex GmbH, Bonner Str. 484-486, D-50968 Cologne, HRB 31998, tribunal d'instance de Cologne, Directeur général : Thomas Bartel, N° Licence : L.P.S. 07-002. SnowTrex e HolidayTrex son de marques de TravelTrex GmbH.

Dernière modification : 25/10/2024