

## Conditions Générales de Vente Mistercamp

Les présentes conditions générales définissent les obligations respectives de MISTERCAMP, une marque de 5 C Développement, et du CLIENT dans le cadre de la vente de SEJOUR(S) par MISTERCAMP une marque de 5 C Développement sur le SITE ou par téléphone. Toute dérogation aux présentes conditions générales doit faire l'objet d'un accord écrit de MISTERCAMP, une marque de 5 C Développement préalablement à la réservation du SEJOUR. Les éventuelles conditions particulières signées entre MISTERCAMP, une marque de 5 C Développement, et le CLIENT prévaudront sur les présentes conditions générales en cas de stipulations contradictoires.

La société est représentée par son directeur général : Olivier LACHENAUD.

### 1 - Définitions

Lorsqu'ils sont employés dans les présentes conditions générales en lettres capitales, les termes suivants auront la signification ci-dessous :

« MISTERCAMP » : Vendeur, marque de 5 C Développement, Société par Actions Simplifiée au capital de 1850 Euros, immatriculée sous le numéro 513 645 762 au registre du commerce et des sociétés de ANGERS, dont le siège social est situé 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS ;

« CLIENT(S) » : Client(s) non professionnel(s) sur le territoire de l'Espace économique européen ;

« SEJOUR(S) » : Séjour(s) locatif(s) conçu(s) et vendu(s) par MISTERCAMP une marque de 5 C Développement, à destination du ou des CLIENT(S) ;

« SITE » :

Site internet de MISTERCAMP :  
[www.mistercamp.com/fr](http://www.mistercamp.com/fr).

### 2 – Domaine et territorialité de l'offre

Les offres de SEJOURS sont exclusivement réservées aux particuliers. MISTERCAMP se réserve le droit de changer, à tout moment et sans préavis, les SEJOURS proposés dans ses catalogues papiers et électroniques.

### 3 - Commande

**3.1.** Pour réserver un SEJOUR, le CLIENT doit être un majeur capable.

**3.2.** Conformément aux dispositions de l'article L.113-3 du code de la consommation et aux articles L.211-8 et L.211-9 du code de tourisme, les présentes conditions générales sont mises à la disposition de tout CLIENT, à titre informatif et préalablement à la conclusion de tout contrat de vente de SEJOUR(S). Elles peuvent également être obtenues sur simple demande écrite adressée à MISTERCAMP - 5 C Développement : 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS - France.

- 3.3. Chaque CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales préalablement à toute réservation d'un SEJOUR, pour lui-même et pour toute personne participant au SEJOUR.
- 3.4. Le CLIENT passe sa commande sur le SITE ou par téléphone au numéro suivant : 02 51 700 600.  
Toute commande de SEJOUR emporte acceptation expresse par le CLIENT des tarifs et des présentes conditions générales.
- 3.5. En cas de démarchage par téléphone de la société MISTERCAMP, elle adressera au CLIENT une offre écrite qu'il pourra lui retourner signée, validant ainsi la commande. Si c'est le CLIENT qui a l'initiative de contacter MISTERCAMP par téléphone, l'accord verbal du CLIENT suffit à valider la commande.
- 3.6. Sur le SITE, la réservation d'un SEJOUR ne peut être enregistrée que si le CLIENT est clairement identifié et a créé un compte.
- 3.7. Pour être valable, la commande doit préciser notamment les références du ou des SEJOUR(S), dont le(s) lieu(x) et date(s), ainsi que le prix convenu, les conditions de paiement.
- 3.8. Après l'encaissement du montant total ou d'un premier acompte de la commande, le CLIENT recevra par voie de courrier électronique une confirmation de commande, récapitulant les coordonnées de MISTERCAMP, le détail et le numéro de sa commande, les modalités de paiement.
- 3.9. Droit de rétractation : MISTERCAMP souhaite rappeler qu'en vertu de l'article L. 121-20-4-2 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. De sorte que toutes les commandes effectuées sur notre site internet ou auprès d'un de nos conseillers vacances ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

#### **4 - Disponibilité**

Chaque SEJOUR peut être réservé dans la limite des places disponibles sur le camping.

En cas d'indisponibilité du SEJOUR, MISTERCAMP en informera par écrit le CLIENT dans un délai de trois (3) jours ouvrés à partir de la date de validation de sa commande. Le cas

échéant, MISTERCAMP proposera par écrit au CLIENT, un SEJOUR équivalent qu'il pourra accepter ou refuser également par écrit.

A réception du refus écrit du CLIENT d'un SEJOUR équivalent, ou à défaut d'offre de SEJOUR équivalent à la date de l'écrit l'informant du SEJOUR indisponible, sa commande sera annulée et il sera remboursé des sommes versées sans délai et au plus tard dans les quatorze (14) jours.

## **5 - Descriptif et hébergement**

Il peut advenir que certaines activités proposées par les campings et indiquées dans le descriptif consultable sur le site soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, des cas de force majeure, des séjours hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants minimum requis pour l'activité n'est pas atteint. Ces annulations ne sauraient engager la responsabilité de MISTERCAMP ni entraîner un quelconque dédommagement.

MISTERCAMP s'efforce d'illustrer ses propositions de photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des séjours proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives et n'entrent pas dans le champ contractuel.

## **6 - Conditions de séjour - Règlement intérieur des campings**

Le client devra se conformer au règlement intérieur du camping dans lequel il effectuera son séjour, et dont il pourra prendre connaissance à son arrivée sur les lieux.

Il s'engage notamment à verser l'éventuel dépôt de garantie qui serait demandé par le camping dans lequel le séjour a été réservé.

MISTERCAMP décline toute responsabilité en cas d'exclusion par le camping de l'un de ses clients, pour manquement au respect du règlement intérieur.

Il est interdit de dépasser la capacité d'occupation maximale prévue par type d'hébergement.

Pour des raisons évidentes de sécurité (piscine, évacuation possible du terrain de camping en cas d'alerte météo) ou de santé (hospitalisation possible pendant le séjour), les mineurs non accompagnés de l'un de leurs administrateurs légaux au sens de l'article 389 du Code Civil, ne sont pas admis. En outre, les terrains de camping ne sont pas habilités, au sens du décret n°2002-883 du 3 mai 2002 relatif à la protection des mineurs à l'occasion des vacances scolaires, des congés professionnels et des loisirs, à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de l'un de leurs administrateurs légaux visés à l'alinéa précédent.

## **7 - Annulation et modification du SEJOUR**

**7.1.** Toute demande d'annulation du SEJOUR devra être adressée à MISTERCAMP par email à l'adresse [reservation@mistercamp.com](mailto:reservation@mistercamp.com) ou par courrier postale.

L'annulation du SEJOUR entraînera la perception au minimum des frais suivants :

- \* **Au-delà de 30 jours avant le début du SEJOUR** : 30% du prix du SEJOUR + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite) ;
- \* **De 30 à 15 jours avant le début du SEJOUR** : 50% du prix du SEJOUR + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite) ;
- \* **De 14 à 8 jours avant le début du SEJOUR** : 75% du prix du SEJOUR + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite) ;
- \* **Moins de 8 jours avant le début du SEJOUR** : 100 % du prix du SEJOUR + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite).

**7.2.** Toute modification ou annulation du SEJOUR par MISTERCAMP plus de trois (3) jours ouvrés après la date de validation de la commande sera indiquée sans délai au CLIENT. MISTERCAMP s'engage à proposer une solution de remplacement.

En cas d'annulation du SEJOUR par MISTERCAMP non imputable à la force majeure, selon la définition résultant de la jurisprudence établie, ou à une faute du CLIENT, celui-ci recevra une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait dû verser selon l'article 7.1.

**7.3.** Toute demande du CLIENT de modification, concernant les dates d'un séjour/d'une destination/d'une typologie d'hébergement déjà confirmé, engendre une annulation du dossier avec application des frais selon l'article 7.1. Pour toute autre demande de modification, des frais seront appliqués à hauteur de vingt-cinq euros.

## **8 - Droit de rétractation**

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs. Les Commandes réalisées à partir du Site ne peuvent pas faire l'objet d'un droit de rétractation.

## **9 -Assurances**

**9.1** MISTERCAMP propose au CLIENT de souscrire à deux types d'assurances annulation et interruption de SEJOUR facultatives au moment de la commande, plus de détails sur : <https://www.mistercamp.com/vacances/nos-assurances-annulation>. Dans le cas d'une souscription à l'assurance annulation, cette souscription est ferme, définitive et irrévocable.

MISTERCAMP est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle par la société HISCOX FRANCE, dont le siège social est situé 19 rue Louis Legrand - 75002 PARIS Cedex – Contrat HA RCP0311424.

Le CLIENT devra veiller à ce que tout sinistre soit déclaré à l'assureur dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

Les conditions générales complètes de l'assurance sont disponibles sur simple demande auprès de MISTERCAMP : 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS, ou consultables en ligne sur le site : [www.mistercamp.com](http://www.mistercamp.com).

**9.2** MISTERCAMP est assurée pour sa responsabilité civile professionnelle par la société HISCOX FRANCE, dont le siège social est situé 19 rue Louis Legrand - 75002 PARIS Cedex – Contrat HA RCP0311424.

Ce contrat a pour objet de garantir MISTERCAMP contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle dans le cadre de la vente de SEJOURS.

**9.3** Il est précisé qu'aucune assurance pour la responsabilité civile du CLIENT n'est comprise dans le prix des SEJOURS présentés sur le SITE. MISTERCAMP encourage ainsi vivement ses CLIENTS à vérifier leur couverture d'assurance personnelle, si besoin à la compléter par la souscription d'un contrat complémentaire auprès de leur assureur, en vue du SEJOUR réservé.

## **10- Prix et facturation**

Les SEJOURS sont vendus aux prix en vigueur au moment de la passation de la commande, indiqués en euros T.T.C, et tenant compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande. MISTERCAMP se réserve le droit de modifier les prix affichés sur le SITE à tout moment, mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur qui auront été indiqués au CLIENT au moment de sa commande. Des frais de dossier sont appliqués par réservation à hauteur de vingt euros, sauf mention contraire sur le site ou remise exceptionnelle.

Les prix indiqués sur le SITE comprennent la location pour la période et le nombre de personnes indiqués dans l'offre de MISTERCAMP. Pour plus de détails sur leurs équipements, sur les heures d'arrivée et de départ, ainsi que sur le dépôt de garantie, il

convient de se référer aux descriptifs des campings et des locations fournis sur le SITE.

Les prix indiqués sur le SITE ne comprennent pas : les taxes, les activités payantes proposées par le camping, les personnes supplémentaires, les animaux domestiques, la location des draps, des vélos, des coffres-forts, d'un kit-bébé, etc. Ces prestations supplémentaires doivent être réglées directement au camping.

Les prix indiqués sur le SITE ne comprennent, en aucun cas, les frais de transport.

Après règlement complet du SEJOUR, MISTERCAMP remettra au CLIENT par courrier postal ou électronique une facture et un bon d'échange/voucher. Le CLIENT remettra ce bon d'échange/voucher à l'arrivée au camping pour disposer de son SEJOUR.

## 11- Modalités de paiement

**1/ par carte bancaire** (Carte Bleue, VISA, ou Master Card) en ligne sur le SITE (paiement sécurisé) ;

Les informations liées à la carte bancaire du CLIENT, (le numéro à seize chiffres de sa carte de paiement, les quatre chiffres de la date de validité, les trois derniers chiffres du pictogramme au dos de la carte de paiement) seront entièrement protégés et cryptés SSL, via la plateforme de paiement sécurisé Paybox.

MISTERCAMP ne pourra en aucune manière disposer du numéro de carte du CLIENT, sauf pour obtenir le paiement de la commande.

**2/ par chèque bancaire**, dûment complété, signé et libellé en euros à l'ordre de MISTERCAMP, **par chèques Vacances ANCV** utilisables uniquement pour des SEJOURS **en France** (dont les Dom-Tom) et **les pays membres de l'Union européenne** à MISTERCAMP, 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS - France.

**3/ par virement bancaire** sur le compte bancaire de MISTERCAMP identifié ci-après :

### **Identifiant National :**

Domiciliation : CM D'ANJOU

Code banque : 10278

Code guichet : 39449

Compte : 00025097002

Clé RIB : 36

Titulaire du compte : 5 C DEVELOPPEMENT 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS

### **Identifiant international :**

Domiciliation : CM D'ANJOU

IBAN : FR76 1027 8394 4900 0250 9700 236

BIC : CMCIFR2A

Titulaire du compte : 5 C DEVELOPPEMENT 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS

En cas de paiement par virement, la commande est uniquement pré-enregistrée. Le montant de la commande devra être crédité sur le compte de MISTERCAMP dans un délai maximum de

trois (3) jours ouvrés à compter de la commande. A défaut, celle-ci sera annulée.

#### **4/Paiement d'une commande acceptée au moins trente jours avant le début du SEJOUR :**

MISTERCAMP met à la disposition du CLIENT des facilités de paiement dans le cas où la commande a été acceptée au moins 30 jours avant la date de début du SEJOUR. Le CLIENT, s'il le souhaite, peut alors bénéficier d'un paiement en deux (2) fois :

- un premier paiement, **à la commande**, égal à 30 % du prix du SEJOUR + les frais de dossier + les frais d'assurance (si souscrite).
- un second paiement égal à 70 % du prix du SEJOUR à régler, au **plus tard, 30 jours avant la date de début du SEJOUR**. En cas de paiement par carte bancaire, Le CLIENT n'aura pas à intervenir, le règlement du solde étant automatiquement programmé trente (30) jours avant le commencement du SEJOUR.

Dans le cas où le solde d'un SEJOUR n'est pas parvenu dans les délais indiqués précédemment, le SEJOUR est considéré comme annulé et les conditions d'annulation de l'article 5 s'appliquent.

## **5/Paiement d'une commande acceptée moins de trente jours révolus avant le début du SEJOUR :**

Toute réservation d'un SEJOUR effectuée moins de trente (30) jours avant la date du début du SEJOUR **doit être intégralement payée en une seule fois** par carte ou virement bancaire.

## **6/Paiement en 4x avec FLOA BANK :**

Dans le cadre d'un paiement en quatre (4) fois avec frais, par le biais de FLOA BANK, les Conditions Générales de Vente de cette dernière s'appliquent : <https://www.floabank.fr/images/pdf/CB4X/Conditions-Gnrales-Vente-CB3X-CB4X.pdf>

## **12- Service clientèle / Réclamation client**

**12.1** Pour toute information ou question, notre service clientèle est à votre disposition:

E-Mail : [info@mistercamp.com](mailto:info@mistercamp.com). Numéro de téléphone : 02 51 700 600

Toute réclamation d'un Client quant à une Commande doit être notifiée de manière précise par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de C Développement au plus tard trente (30) jours après la fin du Séjour en écrivant à l'adresse suivante : 5 C DEVELOPPEMENT 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS ou par e-mail à l'adresse [reclamation@mistercamp.com](mailto:reclamation@mistercamp.com). Une copie de la réclamation peut être adressée par le Client au Partenaire.

Lors de son arrivée au camping, le client est tenu de vérifier l'inventaire et l'état des lieux de son hébergement (inventaire du matériel, état du matériel et état de propreté). Toute réclamation doit être obligatoirement signalée sur place auprès du camping ou au responsable de l'hébergement. Le client dispose de 24 heures pour signaler à son interlocuteur sur place et à MISTERCAMP les anomalies constatées. Passé ce délai, le lieu du séjour sera considéré comme exempt de dommage lors de son entrée dans les lieux et les plaintes ne seront plus recevables.

Par ailleurs, lorsqu'une non-conformité dans l'exécution des services du contrat est constatée sur place, le client est tenu de la signaler à son interlocuteur sur place et à MISTERCAMP, dans les meilleurs délais, par téléphone au 02 51 700 600, par courriel à l'adresse [reclamation@mistercamp.com](mailto:reclamation@mistercamp.com) ou par voie postale à l'adresse 5 C DEVELOPPEMENT 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS.

Dans tous les cas, aucune réclamation post séjour ne sera prise en compte si les faits n'ont pas été déclarés au représentant du camping sur place ou à MISTERCAMP pendant le séjour.

Notre Service Clients traitera votre demande dans un délai maximum de 20 jours ouvrés à compter de la date de réception de votre courrier.

Toute demande de réexamen de dossier devra faire l'objet d'un retour écrit de la part du client dans les 14 jours qui suivent la réponse adressée par mail ou courrier par MISTERCAMP, faute de quoi le dossier sera considéré comme clos.

**12.2** En cas de désaccord du CLIENT avec MISTERCAMP sur la prise en charge de sa réclamation, et moins d'un an après que le CLIENT a formulé une réclamation écrite auprès de MISTERCAMP, le CLIENT a le droit de recourir aux services de médiation MÉDIATION



TOURISME ET VOYAGES proposé par MISTERCAMP.

Le CLIENT peut adresser à MÉDIATION TOURISME ET VOYAGES sa demande de médiation par voie électronique : <https://www.mtv.travel/>

La médiation est gratuite pour le CLIENT, à l'exception des frais d'avocat, d'expert ou de toute autre personne que le CLIENT choisirait de faire participer à la médiation.

La Commission européenne a en outre mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible sur le lien suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

### **13-Protection des données nominatives**

Certaines informations et données concernant le CLIENT, sont recueillies sur le SITE pour les besoins de la gestion de la commande. Elles peuvent être transmises aux sociétés du groupe MISTERCAMP ou aux partenaires de MISTERCAMP, chargés du traitement et de l'exécution des commandes. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires.

Le CLIENT est informé de ce traitement automatisé d'informations. Ce fichier fait l'objet d'une déclaration à la CNIL n°54165. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le CLIENT dispose à tout moment d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données à caractère personnel le concernant en se rendant sur le SITE, dans la rubrique " Mon compte " et en s'identifiant avec son mot de passe, ou en écrivant à MISTERCAMP : [info@mistercamp.com](mailto:info@mistercamp.com) ou MISTERCAMP - 10 Villa d'Eylau - 75116 PARIS - France.

Conformément à l'article L.223-2 du Code de la consommation, le CLIENT a la possibilité, s'il le souhaite, de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)

### **14-Responsabilité**

#### **Exonération du fait du CLIENT :**

Sans nouvelles du CLIENT vingt-quatre (24) heures après sa date d'arrivée prévisionnelle, MISTERCAMP pourra disposer de son hébergement locatif. MISTERCAMP retiendra les frais applicables en cas d'annulation dans les conditions fixées à l'article 5.

En cas d'arrivée retardée, ou de départ anticipé, par rapport aux dates mentionnées sur la facture envoyée au CLIENT (bon d'échange/ voucher), aucun remboursement ne sera effectué, sauf si une assurance le prévoyant a été souscrite par le CLIENT.

#### **Exonération du fait d'un tiers :**

Les informations qui sont mises en ligne par MISTERCAMP concernant un camping sont basées exclusivement sur les informations et les documents fournis par le camping. Le camping en est propriétaire et bénéficie des droits d'utilisation de tous les documents fournis.

Le camping garantit l'authenticité des informations et leur caractère ni trompeur, ni mensonger. Tous les documents fournis doivent être juridiquement libres d'utilisation sur Internet.

MISTERCAMP ne peut voir sa responsabilité engagée pour l'inexécution des présentes conditions générales en cas d'indisponibilité du service sur le SITE, d'inconvénients ou de dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques. Pour des raisons de maintenance, et/ou pour toute autre décision de MISTERCAMP, l'accès au SITE ou aux commandes pourra être interrompu. Le SITE est susceptible de modifications et d'évolutions sans notification d'aucune sorte.

**Exonération en cas de force de majeure :**

MISTERCAMP ne peut voir sa responsabilité engagée pour l'inexécution des présentes conditions générales en cas de force majeure selon la définition résultant de la jurisprudence établie, notamment : pannes d'électricité internes ou externes, ou de communications (panne du réseau informatique etc.), toutes catastrophes naturelles sur le site du SEJOUR, notamment toutes inondations, incendie, tempêtes, grêle et autres intempéries majeures.

### **Droit applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des présentes sera sans effet sur la validité des autres dispositions.

### **Dispositions légales reproduites**

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables exclusivement à l'organisation de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L. 211-1 et L. 211-2 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### **Article 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, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article 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 quels éléments.

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

#### **Article 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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales

caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une

adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article 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