

## CONDITIONS PARTICULIÈRES ET GÉNÉRALES DE VENTE DE FAURE TOURISME

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de voyages, de forfaits et de séjours proposées sur notre site et sur nos brochures. Elles sont complétées par les conditions de vente du fournisseur de chaque prestation.

### 1. Inscriptions

Toute inscription implique l'acceptation des conditions particulières et générales de vente. Pour les voyages en autocar, l'inscription détermine l'emplacement dans le car, et bien que chaque véhicule soit confortable nous vous invitons à vous inscrire à l'avance. Toutefois, la place dans le car n'est pas contractuelle, elle ne constitue en aucun cas un motif d'annulation. La place dans le car définitive est confirmée sur convocation à 8 jours du départ. Les options téléphoniques sont valables 48 heures. Sans rappel de votre part, elles seront annulées passé ce délai. Pour les voyages en avion, nous disposons d'allotement chez les Tours Opérateurs ou compagnies (aériennes ou maritimes) qui nous sont repris en cas d'inventus, nous vous conseillons de vous inscrire à l'avance afin de disposer de l'offre catalogue.

Le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la consommation.

### 2. Aptitude au voyage

Le Client déclare en signant son contrat qu'il est majeur d'au moins 18 ans ou émancipé, et capable. Les personnes placées sous une mesure de protection juridique de tutelle ou curatelle ont l'obligation de faire état de leur placement à l'inscription. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée. Les personnes placées sous curatelle doivent fournir une autorisation écrite de leur curateur. FAURE TOURISME ne sera pas responsable si une personne n'a pas signalé son incapacité à contracter lors de la conclusion du contrat et ne procédera pas au remboursement du Voyage acheté dans ces conditions qu'en considération des pénalités d'annulation contractuelles applicables. FAURE TOURISME ne prendra pas à sa charge les éventuelles dépenses liées au retour anticipé de la personne inapte. FAURE TOURISME ne pourra en outre être tenu responsable des conséquences de la mauvaise ou de la non-exécution du contrat à l'égard du majeur protégé. En outre, compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages et de l'autonomie physique qu'ils impliquent, FAURE TOURISME pourra refuser certains voyages aux clients dont la condition lui paraîtrait incompatible avec les spécificités des-dits Voyages.

Ainsi, la garantie de la compagnie d'assurance ne sera pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé d'un client ne lui permettrait pas un tel Voyage. En tout état de cause, il appartient aux clients de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs. Le Client doit informer FAURE TOURISME préalablement à sa réservation, de tout problème nécessitant un suivi ou une assistance pendant le Voyage et de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du Voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil, femmes enceintes, ...).

FAURE TOURISME n'accepte pas les animaux dans ses Voyages.

### 3. Règlement

Acompte demandé à la réservation d'un voyage : 30% du montant total avec un minimum de 150 €. Les voyages à la journée sont à régler en totalité à la réservation. Pour les croisières : 50% d'acompte à la réservation (sauf pour le programme « Croisière Prestige Dancing Cruise Party » voire conditions spéciales auprès de votre agence de voyages).

Les assurances en option sont à régler à l'inscription ajoutées au montant de l'acompte, et ne peuvent en aucun cas être rajoutées après l'inscription.

Le supplément chambre individuelle est également à régler avec l'acompte.

Le solde du voyage est à régler à 35 jours du départ date de la réception du paiement (sauf exception), sans rappel de notre part.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, FAURE TOURISME ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas,

FAURE TOURISME sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 6, ainsi que les frais de dossier (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

Tout client s'engage contractuellement à solder son voyage dans le délai demandé sous peine retarder l'envoi du carnet de voyage.

### 4. Chambres

Les tarifs s'entendent par personne en chambre double ou twin (2 lits). Les chambres triples ou quadruples sont accordées sur demande après acceptation de l'hôtel (attention il s'agit souvent de lits ajoutés dans une chambre double). Quant aux singles ou chambres individuelles, elles sont en nombre limité et parfois exigués malgré le supplément. Il peut être possible, sur demande d'obtenir une chambre double à usage individuel, en supplément.

Pour les traversées en bateau, les cabines individuelles sont à confirmer une seconde fois et occasionnent un autre supplément.

### 5. Tarifs

Révision des prix : Ils ont été établis en fonction des données économiques en vigueur à la date de réalisation du catalogue, soit au 31/05/2024. Ils sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation de celles-ci et notamment en cas de fluctuation du taux de change (notamment USD/€ mais aussi toute autre devise concernée par la destination) ; en cas de hausses carburant, gasoil ou kérosène (1,56€ au 31/05/2024 pour nos voyages en autocar).

Les répercussions appliquées par les Tours Opérateurs et dont nous ne sommes que des intermédiaires seront répercutées aux clients jusqu'à 30 jours avant le départ.

Ils seront prévenus par courrier de notre part. Ces hausses étant prévues par la loi (code du Tourisme Art L211-13), le client ne peut s'y opposer ou exiger une annulation sans frais. En cas de hausse dite significative (soit <10%) FAURE TOURISME propose une annulation sans frais à + de 30 jours du départ. Quant aux taxes aéroport, elles sont données à titre indicatif ; le montant sera confirmé à l'inscription et peut être modifié jusqu'à l'émission des billets.

Les croisières, les voyages en avion et en TGV, font l'objet de conditions spécifiques d'acompte et d'annulation : les conditions du Tour Opérateur se substituent à celles de FAURE TOURISME, et sont remises au client à l'inscription.

### 6. Annulation

#### 6.1. Du fait du voyageur

Nous nous réservons le droit d'annuler un voyage de plusieurs jours en autocar si le nombre de participants requis (35 personnes) n'est pas atteint, et ce jusqu'à 21 jours avant le départ sans possibilité d'indemnisation pour le client. (Proposition de report sur un autre voyage ou restitution des sommes versées.).

Pour les voyages à la journée, nous nous réservons le droit d'annuler si le nombre de participants requis (35 personnes) n'est pas atteint, et ce jusqu'à 10 jours avant le départ sans possibilité d'indemnisation pour le client. (Proposition de report sur une autre journée ou restitution des sommes versées.).

#### 6.2. Annulation du fait du client

<sup>1</sup> Annulation sortie journée :

à + de 30 jours : pas de frais.

à - de 30 jours jusqu'au jour du départ / no-show : 100% du montant de la journée.

<sup>2</sup> Frais de dossier applicables pour les voyages en autocar de plusieurs jours et en TGV. Pour les voyages en avion et les croisières, se reporter aux conditions du Tour Opérateur.

(Attention conditions d'annulation spécifiques pour la « Croisière Prestige Dancing Cruise Party » : se renseigner auprès de votre agence de voyages).

Période d'annulation	Frais de dossier applicables par personne <sup>2</sup>
De l'inscription et à plus de 30 jours avant le départ	60 € par personne + coût assurance*
De 30 jours à 21 jours avant le départ	25% du montant du voyage
De 20 jours à 08 jours avant le départ	50% du montant du voyage
De 07 jours à 03 jours avant le départ	75% du montant du voyage
Moins de 2 jours avant le départ ou no show	100% du montant du voyage

\*Si souscrite lors de la réservation

Ces pourcentages de frais sont pris en charge par l'assurance, si vous avez souscrit à une assurance annulation et après étude de votre dossier par l'assureur.

Le client a 5 jours pour prévenir l'agence par courrier ou par mail explicatif pour justifier son annulation, avec certificat médical daté du jour de l'annulation. Il faut obligatoirement appeler l'agence pour prévenir ou laisser un message sur répondeur dans un premier temps pour pouvoir prétendre à l'ouverture d'un dossier d'assurance si souscrite, dossier nécessitant obligatoirement que le voyage ait été réglé dans sa totalité (c'est l'assurance qui procède au remboursement pas le voyageur).

Le montant de la prime d'assurance n'est jamais remboursable. Les éventuels frais de visas ne sont pas pris en charge.

### 7. Assurance Rapatriement

Tous les voyages en autocar de la brochure FAURE TOURISME incluent une assurance rapatriement souscrite auprès de TOKIO MARINE contrat N°HCC N°FR027784TT, l'assurance annulation est optionnelle et sera proposée au client qui l'accepte ou la refuse à l'inscription. Elle couvre les risques liés à la santé les plus courants (formulaire des couvertures et exclusions disponible à l'agence) nécessitant un remboursement en cas d'annulation. L'annulation doit nous être déclarée verbalement et dans un délai de 5 jours maximum par écrit, accompagnée d'un certificat médical. Rappel : pour déclencher un dossier auprès de l'assurance, le voyage doit être soldé dans sa totalité.

Les voyages en autocar ne font pas l'objet d'une interruption de séjour (rapatriement uniquement).

Il est vivement recommandé de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie pour les voyages en Europe.

### 8. Bagages

Lors des voyages en autocar : les bagages font l'objet de tous nos soins et sont transportés gratuitement dans les soutes de nos autocars, aux risques et périls de leurs propriétaires. Nous ne pourrions être tenus responsables des objets et effets personnels perdus, volés, oubliés. Tout objet personnel laissé dans la cabine est sous l'unique responsabilité de son propriétaire. Les objets retrouvés dans les cars seront déposés à nos dépôts, où il sera possible de les récupérer. Nous ne pourrions pas nous charger du retour de ces objets. Tout bagage doit être étiqueté au nom du client. Les achats à l'étranger sont sous la responsabilité de leur propriétaire. Le conducteur n'est pas responsable d'éventuels échanges ou pertes de cartons ou objets ramenés de l'étranger. Par ailleurs, il appartient à chaque client de respecter la loi concernant les achats à l'étranger (alcool, cigarettes) et il ne nous sera pas possible d'assumer les conséquences d'éventuelles perquisitions des douanes, pouvant entraîner une perturbation des amplitudes et temps de conduite. Notre autocar doit poursuivre impérativement sa route. Pour les

## CONDITIONS PARTICULIÈRES ET GÉNÉRALES DE VENTE DE FAURE TOURISME

voyages en avion, il est recommandé de souscrire à une assurance facultative qui couvre les bagages. En cas de litige, (détérioration, perte) une déclaration doit être faite à l'aéroport pour une prise en charge. En général et à titre indicatif (chaque compagnie peut toutefois avoir ses propres règles) :

Pour les vols spéciaux : 15 kg par personne, pour les vols réguliers :

20 kg par personne.

Au-delà, il convient de régler la surcharge applicable par la compagnie. Les compagnies charter low-cost facturent les bagages et autorisent un bagage en cabine : voir conditions en agence.

### 9. Formalités

Nous informons le voyageur des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et de nationalité française, pour entrer dans le ou les pays de destination. Il appartient à chaque client de vérifier la validité de leur papier d'identité, et/ou de se renseigner auprès des autorités administratives compétentes. Les formalités spécifiques applicables, notamment aux mineurs et l'accomplissement des formalités lui incombent. Nous conseillons aux futurs voyageurs de se rendre sur le site [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr), [action-visas.com](http://action-visas.com) ou [travelsante.com](http://travelsante.com). Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes (Consulat, Ambassade) du ou des pays de destination et doivent impérativement signaler leur nationalité en commentaire dans leurs dossiers. Les informations communiquées par FAURE TOURISME sont susceptibles de modification. Il appartient au voyageur de vérifier auprès des autorités concernées les différentes formalités nécessaires à la réalisation du voyage réservé. Si le voyageur se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, nous ne pourrions en aucun cas être tenus pour responsable. Le voyageur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation des règlements de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter, ni être tenus pour responsable, ni rembourser les billets ou quelques frais que ce soit. Il ne pourra prétendre au remboursement par aucune assurance.

### 10. Convocation / ramassage

Les convocations sont disponibles en agence 8 jours avant le départ.

Possibilité d'envoi postal sur demande et facturé : + 5 €.

FAURE TOURISME organise un service de ramassage pour les voyages en autocar, veuillez consulter les points de prise en charge prévus avec ou sans supplément.

Les horaires et lieux définis sont à respecter impérativement par le client, tout retard ne pourra entraîner aucun dédommagement. Pour les voyages en autocar, les conducteurs ne peuvent pas attendre, ils poursuivent leur ramassage. Le point de départ et de dépose sont identiques et nos conducteurs ne sont pas autorisés à pratiquer des déposes supplémentaires.

Le lieu de départ doit être déterminé à l'inscription toute modification de point de départ selon contrat, sera facturée 15 € par personne, et ne sera pas possible à moins de 15 jours du départ.

Les personnes qui voyagent ensemble devront partir du même endroit pour être dans le même car.

Nous demandons à nos clients de se munir de leur téléphone portable lors des services de ramassage afin qu'ils puissent être joints en cas de problème.

### 11. Programmes

Les programmes constituent l'information préalable faite au client. Les hôtels, compagnies aériennes, itinéraires, menus

sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés sans préavis en cas de nécessité ou impératif local, ou si les circonstances l'exigent. En cas de modification d'hôtel, les clients sont logés dans un hôtel de catégorie similaire. Nous nous réservons le droit d'apporter toute modification jugée nécessaire au bon déroulement du voyage et dans l'intérêt du client sans qu'il ne nous en soit tenu rigueur, et qui ne pourra pas entraîner une demande de dédommagement. Le sens des excursions peut être inversé sans altérer le programme.

### 12. Cession de contrat pour les voyages en autocar

Le client a la possibilité de céder son voyage à une autre personne qui remplit les mêmes conditions que lui, tant que le contrat n'a pas encore commencé à produire d'effet. Toutefois, aucune cession ne sera acceptée dans les 15 jours qui précèdent le départ pour un voyage en autocar et dans les 60 jours pour une croisière ou un voyage en avion.

La cession sera effective après établissement par FAURE TOURISME d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du remplaçant.

La cession de contrat entraîne 40 € de frais par personne.

### 13. Respect des données personnelles

FAURE TOURISME, comme l'ensemble des sociétés, organismes et associations européennes, s'engage dans la mise en œuvre du Règlement Général pour la Protection des Données. (RGPD loi du 25 mai 2018). À cet égard, les informations personnelles que vous communiquez à FAURE TOURISME, le sont en vue de l'accomplissement de la prestation que vous lui commandez.

Dans ce contexte, FAURE TOURISME peut être amené à transférer certaines de ces données à ses prestataires situés dans et hors de l'Union Européenne, afin de vous fournir les services demandés. Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires au contrôle et à la sécurité de ces données. À tout instant, il vous est possible de demander à : consulter ces données, modifier ces données et supprimer ces données ; Il vous suffit pour cela d'entrer en contact avec FAURE TOURISME par mail à l'adresse :

[sce-production@faure-tourisme.fr](mailto:sce-production@faure-tourisme.fr)

Ces dispositions ainsi que les engagements de FAURE TOURISME sont repris dans les CGV sur [www.faure-tourisme.fr](http://www.faure-tourisme.fr).

### 14. Responsabilité

Certains éléments exonèrent la responsabilité de l'Agence de voyages telle que la force majeure, intempéries, catastrophes naturelles, grèves ... et dans ces cas de figure, le client devra supporter seul les conséquences de tout ordre, dépenses imprévues et retards. Nous agissons en tant qu'intermédiaire auprès de nos fournisseurs et bien qu'étant très vigilants nous ne pourrions être tenus responsables en cas de défaillance de l'un d'eux (hôtel, restaurant, compagnie aérienne, Tour Opérateur...). De même, nous ne pourrions être tenus responsables des pannes de véhicules, accidents de la circulation, embouteillage, grève, attentat, catastrophe naturelle, pandémies, intempéries, qui entraînerait l'annulation ou la modification de la prestation prévue. L'acheteur seul en supporterait les frais. Les horaires d'avion et d'éventuelles escales sont communiqués 8 jours avant le départ.

Les convocations prévues en début ou en fin de journée ne sont pas contestables et ne font l'objet d'aucun dédommagement, tout comme le retard de vol. En fonction des horaires, une collation peut être servie à bord. La convention de Varsovie qui régit le transport aérien stipule que le 1er et dernier jour d'un voyage sont considérés comme des jours d'acheminement sur votre lieu de séjour, il n'y a pas de repas ni autres prestations. Dans certains cas, un repas peut être proposé en supplément.

Les artistes indiqués dans les programmes ont été réservés, toutefois en cas de maladie, d'accident de la vie ou autre

imprévu, ils pourront être remplacés, sans préjudice pour le client qui en sera préalablement informé. Les excursions facultatives souscrites et réservées sur place ne sont pas gérées par FAURE TOURISME mais par son fournisseur : Tours Opérateurs ou réceptif local et n'engagent donc pas la Responsabilité de FAURE TOURISME.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Les photos du catalogue ne sont pas contractuelles.

### 15. Réclamations

Toute réclamation doit nous parvenir dans les 15 jours suivant le retour, par lettre en recommandé avec AR avec les documents nécessaires justifiant la réclamation. L'étude des réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels du voyage. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Pour les réservations effectuées dans une agence de voyages, le Client devra lui adresser directement sa réclamation.

Toute réclamation faite au retour ne sera pas considérée comme recevable si cette dernière aurait pu être signalée et réglée sur place auprès du personnel FAURE TOURISME ou de ses représentants (état d'une chambre, etc...). Dans ce cas, une intervention de nos services au retour est inutile et non-avenue et ne pourra faire cas d'un dédommagement. Loi applicable : le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu l'acheteur est régi par le droit français.

Tribunal compétent : tout litige est de la compétence exclusive des tribunaux français selon la jurisprudence ou les dispositions légales en vigueur.

### 16. Parking

Nos installations offrent un stationnement possible sur le site de Faure Transport (non garanti en fonction des places disponibles). Bien que fermés, les parkings sont non gardés et FAURE TOURISME n'est pas responsable des dégradations pouvant survenir sur les véhicules.

### 17. Promotions

Les réductions de prix et offres spéciales ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées, le cas échéant, ponctuellement par FAURE TOURISME.

Nos conditions sont consultables sur : [www.faure-tourisme.fr](http://www.faure-tourisme.fr)  
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PRÉAMBULE -  
EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-13 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables à l'organisation de la vente 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES ET GÉNÉRALES DE VENTE DE FAURE TOURISME

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 État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours 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 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 :
  - 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 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

## CONDITIONS PARTICULIÈRES ET GÉNÉRALES DE VENTE DE FAURE TOURISME

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

**Article R211-12** : 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 accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat, et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-13** : 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 prestations 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.