



MICHELIN TRAVEL PARTNER CONDITIONS DE VENTE MICHELIN DAYS

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « les Conditions de vente MICHELIN DAYS ») constituent les conditions contractuelles applicables à l'accès aux offres et à la vente événementielle de services par la société Michelin Travel Partner, société par actions simplifiée au capital de 11 288 880 euros, sise au 27 Cours de l'Île Seguin 92105 Boulogne Billancourt - France et enregistrée au RCS Nanterre sous le numéro 433 677 721, immatriculée par Atout France au registre des opérateurs de voyage sous le n° IM063100042, ci-après « Michelin », via le site web www.days.michelin.fr (ci-après « le Site ») réservés aux clients préalablement inscrits gratuitement sur ce dernier (ci-après « le Client » et/ou « Vous »).

Votre commande matérialise votre acceptation, sans réserve et dans leur intégralité, des Conditions de vente MICHELIN DAYS ainsi que la fiche descriptive des Services.

Les documents contractuels sont les suivants :

- les présentes Conditions de vente MICHELIN DAYS ;
- la fiche descriptive des Services ;
- le récapitulatif de commande envoyé par courrier électronique.

2. PREREQUIS

Vous déclarez et reconnaissez :

- disposer de la compétence technique pour utiliser le Site ;
- être majeur et avoir la pleine capacité juridique vous permettant de vous engager au titre des Conditions de vente MICHELIN DAYS ;
- qu'en tant que consommateur, vous disposez de droits spécifiques qui pourraient être remis en cause dans l'hypothèse où les Services acquis dans le cadre de la plateforme auraient un rapport avec son activité professionnelle, c'est-à-dire dans l'hypothèse où les Services achetés le seraient à des fins qui entrent dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

3. SERVICES

Les services (ci-après « les Services ») désignent l'ensemble des services négociés par Michelin auprès de ses prestataires de service partenaires (ci-après « les Partenaires ») et proposés à la vente sur le Site.

Michelin vous propose notamment des services de restauration, des services d'hôtellerie ou un pack comprenant à la fois des services de restauration et d'hôtellerie.

Les fiches descriptives des Services figurant sur le Site constituent une offre et engagent Michelin à ce titre. Lorsque vous réservez une offre de Service sur le Site, vous entrez en relation contractuelle avec Michelin pour des Services qui seront exécutés par le(s) Partenaire(s).

Michelin se réserve la possibilité de modifier à tout moment les éléments de la fiche descriptive. Dans ce cas, les fiches descriptives sont mises à jour sur le Site, de telles modifications n'étant pas applicables aux commandes déjà passées.

Les offres de Service sont proposées en France en langue française et sont vendues en quantité limitée. Elles sont réservées et ne sont accessibles qu'aux seuls Clients inscrits.

Les offres de Services sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. Pour des raisons d'ordre technique, il est possible que vous ne puissiez réserver sur le Site qu'une quantité limitée des offres disponibles au sein d'une même commande.

4. VOS CONDITIONS D'ACCES ET IDENTIFICATION

4.1. Accès au Site

L'accès au Site est libre et gratuit pour tout utilisateur disposant d'un accès à internet. L'utilisation du Site s'effectue conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Utilisation du Site accessibles dans le pied de page.



4.2. Accès aux offres de Service et à votre Compte MICHELIN DAYS

Les offres publiées sur le Site et le compte client MICHELIN DAYS (ci-après « le Compte MICHELIN DAYS ») sont réservées et ne sont accessibles qu'aux seuls Clients. Afin de pouvoir y accéder, vous devez :

- **Si vous ne possédez pas de Compte MICHELIN DAYS** : vous inscrire sur le Site. Lors de votre inscription, vous devez fournir les informations nécessaires à votre identification et requises par Michelin : adresse e-mail, code postal, pays et mot de passe. Ces informations doivent être exactes et justifiées à première demande de Michelin. Vous devez régulièrement mettre à jour ces informations. A cet égard, vous avez la possibilité de modifier les informations vous concernant à chaque fois que vous vous connectez à votre Compte MICHELIN DAYS ;
- **Si vous possédez déjà un Compte MICHELIN DAYS** : vous connecter à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe renseigné.

Vous êtes le seul responsable de la préservation et de la confidentialité de votre mot de passe et autres données confidentielles qui vous seraient éventuellement transmises par Michelin. Afin de garantir cette parfaite confidentialité, vous vous engagez à :

- prendre toute mesure utile pour la préserver ;
- notifier sans délai à Michelin toute communication à des tiers ou vol de votre mot de passe et à solliciter la fourniture d'un nouveau mot de passe.

Vous êtes le seul responsable de l'utilisation qui sera faite de votre mot de passe. Vous avez la possibilité de modifier votre mot de passe dans la rubrique mon compte.

En cas de perte de votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur la page de connexion sur mot de passe oublié, vous recevrez alors un e-mail de réinitialisation de votre mot de passe.

4.3. Suspension et fermeture de votre Compte MICHELIN DAYS

En cas de suspicion d'une utilisation frauduleuse de votre Compte MICHELIN DAYS, Michelin se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de suspendre ou de fermer ce-dernier. Michelin ne pourra être tenu responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité vous incombant.

En cas de manquement aux obligations des Conditions de vente MICHELIN DAYS, Michelin se réserve le droit, sans indemnité et sans préavis de suspendre l'accès à tout ou partie de votre compte jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu, voire de supprimer le compte au regard de la gravité du manquement. Michelin ne pourra être tenu pour responsable à son encontre ou à l'encontre de tiers des conséquences de la fermeture ou de la suspension de votre compte.

Vous pouvez à tout moment renoncer à utiliser le service de réservation et fermer votre Compte MICHELIN DAYS sans préavis, sans frais autres que ceux liés aux coûts d'accès au Site et sans motif, en envoyant un mail à contact-fr@tp.michelin.com.

Dans tous les cas, vous restez responsable de toute utilisation de votre Compte MICHELIN DAYS antérieure à la fermeture de ce dernier.

5. PROCESSUS DE RESERVATION

Etape 1 : Choix des Services

Vous pouvez rechercher et choisir sur le Site les offres de Services que vous souhaitez. A la suite de votre ou de vos requête(s), Michelin vous communiquera via le Site une ou plusieurs offres de Service. Vous pouvez alors accéder au descriptif du Service et choisir des offres présentées en temps réel sur le Site.

Etape 2 : Formulaire à remplir

Vous devez prendre connaissance des informations demandées pour la commande et renseigner le plus exactement possible, et sous votre responsabilité, les formulaires disponibles en ligne.

Vous attestez, en outre, de la véracité et de l'exactitude des informations ainsi transmises.

Etape 3 : Récapitulatif de la commande



Une fois que vous avez pu choisir une offre de Service, vous avez la possibilité de vérifier le détail de votre commande. Vous pouvez corriger les éventuelles erreurs ou annuler la commande en revenant sur la page précédente.

Vous devez vous assurer que toutes les informations affichées sont conformes à vos indications (quantité, prix, etc...). Elles ne pourront plus être modifiées après validation de votre commande.

Etape 4 : Acceptation des Conditions de vente MICHELIN DAYS

Toute commande implique votre acceptation pleine et entière des Conditions de vente MICHELIN DAYS par le biais d'une case à cocher avant que vous ne procédiez à la confirmation définitive de la commande.

Il est rappelé que les Conditions de vente MICHELIN DAYS sont complétées par le descriptif du Service associé à chaque offre et le récapitulatif de commande.

Etape 5 : Confirmation définitive de la commande et paiement

Avant votre confirmation définitive de la commande, il sera indiqué le montant total de la commande (prix T.T.C + éventuel frais de dossier) en euros.

Vous devez renseigner les données nécessaires au paiement de la commande. Vous disposerez, selon votre choix, des modes de paiement visés au sein de l'interface de commande. Sont notamment acceptés les moyens de paiement suivants : Carte Bleue, VISA, EuroCard, MasterCard.

Pour finaliser la commande et le paiement, vous devez procéder à la confirmation de votre commande par un clic.

En validant la commande, vous reconnaissez avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités d'utilisation des Services disponibles sur le Site et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour passer votre commande en parfaite connaissance de cause. Vous êtes le seul responsable du choix des Services et de leur adéquation à vos besoins. La responsabilité de Michelin ne saurait être recherchée à cet égard.

Etape 6 : Accusé de réception

Michelin vous enverra un courrier électronique de confirmation de votre commande comportant le récapitulatif de commande et les caractéristiques du Service.

6. PRIX

Les prix sont affichés en euros toutes taxes comprises (ci-après « T.T.C. »).

Ils ne sont valables que pour la durée pendant laquelle ils sont accessibles par voie électronique en temps réel sur le Site pour le Service en question.

Ils peuvent évoluer en fonction de plusieurs critères et notamment en cas d'opérations commerciales.

La valeur de la transaction sera nécessairement celle de la date et de l'heure votre commande. Les prix ne sont pas révisables. Ni Michelin, ni le Client ne disposera de recours en cas de baisse ou de hausse postérieure à la commande.

Les prix affichés sur le Site ne tiennent pas compte des frais de dossier, qui seront indiqués en sus du prix T.T.C. ni de la taxe de séjour sur les hébergements touristiques qui sera payée sur place.

7. FRAIS DE DOSSIER

En sus du prix du Service, des frais sont susceptibles d'être appliqués par Michelin pour les services d'hôtellerie ainsi que pour les packs restauration & hôtellerie. Dans cette hypothèse, ils vous seront spécifiés sur le récapitulatif de la commande.

Michelin vous facturera une somme forfaitaire, intitulée « frais de dossier » liée aux coûts et frais nécessaires au traitement des commandes, fixée comme suit :

- 3,99 € jusqu'à 99,00 € de commande ;
- 5,99 € entre 99,00 € et 199,00 € de commande ;
- 8,99 € entre 200,00 € et 299,00 € de commande ;



- 9,99 € entre 300,00 € et 499,00 € de commande ;
- 15,99 € à partir de 500,00 € de commande.

8. DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX VOYAGES, SEJOURS ET FORFAITS TOURISTIQUES

Un forfait touristique désigne la combinaison préalable d'au moins deux des éléments suivants, lorsqu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris et lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée : (i) transport, (ii) logement et (iii) autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait.

En application de la législation sur le tourisme, la vente des Services porte sur des forfaits touristiques, des voyages ou séjours individuels ou collectifs ainsi que des services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours peuvent faire l'objet de stipulations particulières dans les présentes Conditions de vente MICHELIN DAYS ainsi que dans la fiche descriptive et dans le récapitulatif de commande.

Ne constituent pas des forfaits touristiques, des voyages ou séjours individuels ou collectifs ainsi que des services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, les services de restauration vendus seuls non fournis dans le cadre d'un forfait touristique, d'un séjour ou d'un voyage organisé par Michelin.

Nous vous invitons à prendre connaissance des dispositions légales visées au Code du tourisme, notamment codifiés sous les articles L 211-1 et suivants du Code du tourisme et les articles R 211-1 et suivants du même code dont certaines sont reproduites en annexe des présentes.

9. ANNULATION – MODIFICATION – INDISPONIBILITE

9.1. Commandes non-modifiables, non-annulables du fait du Client

Sauf cas de force majeure ou stipulations contraires dans la fiche descriptive, les réservations ne pourront faire l'objet d'aucune modification et/ ou annulation du fait du Client. Les sommes versées à Michelin ne feront l'objet d'aucun remboursement.

Conformément à l'article 59 du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu aux articles 52 à 58 du Code de la consommation.

9.2. Annulation, modification ou indisponibilité du fait de Michelin

Bien que toutes les Services mentionnées dans les descriptifs aient été confirmées par nos Partenaires et qu'ils aient été publiés de bonne foi, il peut arriver pour des raisons extérieures ou indépendantes de la volonté de Michelin que des erreurs ou modifications puissent exceptionnellement exister.

Modification à l'un des éléments essentiels du Service

Lorsque Michelin se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du Service commandé telle qu'une hausse significative du prix, Michelin s'engage à vous en avertir le plus rapidement possible par l'envoi d'un e-mail à l'adresse électronique enregistrée lors de votre inscription et à vous informer de votre faculté soit de résilier le contrat et d'obtenir sans pénalité le remboursement des sommes versées, soit d'accepter la modification proposée par Michelin.

En cas de refus ou d'absence de réponse de votre part pendant un délai de 3 jours à compter de sa réception, Michelin procédera au remboursement des sommes payées dans un délai maximum de 14 jours. Lorsque votre contrat porte sur un voyage, séjour, un forfait touristique ou des services pouvant être fournis à l'occasion de séjours ou de voyages, Michelin s'engage à procéder au remboursement immédiat des sommes versées.

Annulation

Lorsque Michelin résilie la commande, Michelin procédera au remboursement de la totalité des sommes versées dans un délai maximum de 14 jours. Lorsque votre contrat porte sur un voyage, séjour, un forfait touristique ou des services pouvant être fournis à l'occasion de séjours ou de voyages, Michelin s'engage à procéder au remboursement immédiat des sommes versées.

Impossibilité de fournir une part prépondérante des Services



Lorsque votre contrat porte sur un voyage, séjour, un forfait touristique ou des services pouvant être fournis à l'occasion de séjours ou de voyages et que, après votre départ, Michelin se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des Services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le Client, Michelin s'engage à prendre les dispositions suivantes :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par le Client sont de qualité inférieure, Michelin doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, si Michelin ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par le Client pour des motifs valables, fournir au Client, 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.

10. CESSION

Lorsque votre contrat porte sur un voyage, séjour, un forfait touristique ou des services pouvant être fournis à l'occasion de séjours ou de voyages, vous pouvez céder votre contrat (hors les contrats d'assurance), après avoir informé Michelin de votre décision par lettre recommandée avec accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du Service en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que vous.

Le Client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

S'agissant des tous les autres Services, vous ne pouvez pas céder votre contrat.

11. RESPONSABILITES ET GARANTIES

11.1. Pour l'utilisation du Site

L'utilisation du Site est régie par les Conditions Générales d'utilisation située en pied de page du Site.

11.2. Pour la commande et l'exécution des Services

Michelin prend le plus grand soin pour s'assurer que les Services commandés sur le Site seront exécutés dans les meilleures conditions possibles.

11.3. Responsabilité

S'agissant des Services entrant dans le cadre de la vente d'un voyage, d'un séjour, d'un forfait touristique ou des services pouvant être fournis à l'occasion de séjours ou de voyage, Michelin est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant des Conditions de vente MICHELIN DAYS dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, Michelin peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Services, soit à un cas de force majeure.

S'agissant des tous les autres Services, Michelin ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par le Client.

12. SERVICE CLIENT – RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à la qualité de la prestation vendue doit être formulée directement auprès du Partenaire, au contact disponible dans la fiche descriptive publiée sur le Site.

Le service client est à la disposition du Client. Il permet au client d'effectuer les opérations suivantes :

- demande d'informations relatives à la réservation ;
- réclamations relatives à la réservation ;
- demandes de type « service après-vente » ;



Toute réclamation relative à une réservation doit être formulée par écrit (accompagné des justificatifs appropriés), dans les meilleurs délais, et au plus tard trente 30 jours à compter de la date d'exécution du Service. Ces demandes peuvent être formulées au choix :

- par courrier électronique, à l'adresse suivante : serviceclient@days.michelin.fr
- par courrier postal, à l'adresse suivante : services clients - 27 cours de l'île Seguin 92100 Boulogne Billancourt.

En cas d'urgence, vous avez la possibilité de contacter par téléphone le Service Client Michelin en composant le numéro suivant : 0805 62 07 50.

13. VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Michelin vous informe que vos données à caractère personnel éventuellement recueillies par Michelin Travel Partner et signalées comme étant obligatoires sur les formulaires de collecte sont nécessaires à l'exécution de votre commande. L'absence de fourniture des données identifiées comme facultatives est susceptible d'affecter l'exécution de la commande. Ces informations sont exclusivement destinées à Michelin Travel Partner et à ses partenaires contractuels pour les besoins de l'exécution de la commande. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui vous concernent et que vous pouvez exercer en transmettant un courrier à l'adresse suivante : Michelin Travel Partner - Service Client - 27 cours de l'île Seguin - 92100 Boulogne-Billancourt – France ou un e-mail à l'adresse : privacy@tp.michelin.com.

Sauf opposition de votre part formulée à l'adresse ci-dessus précisée, Michelin Travel Partner est susceptible de vous adresser par courrier électronique des offres commerciales pour nos produits ou services analogues à ceux que vous avez déjà achetés.

Les conditions et modalités de traitement des données à caractère personnel collectées par Michelin Travel Partner sont régies par les dispositions de la Charte de protection des données à caractère personnel en pied de page du Site.

14. CONFIDENTIALITE

Chacune des parties traitera comme strictement confidentiel l'ensemble des informations, données et/ou documents reçus de l'autre partie dans le cadre des présentes, qui ne seraient pas tombés dans le domaine public et qui lui auront été communiqués par l'autre partie ou dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution des Conditions de vente MICHELIN DAYS notamment les informations de nature commerciale, technique, financière. Cette obligation de confidentialité s'appliquera à chacune des parties tant pendant la durée des présentes que deux ans après son expiration. Chacune des parties s'engage à faire respecter cette obligation de confidentialité par ses salariés et tiers auxquels elle aura fait appel.

15. ASSURANCE ET GARANTIE FINANCIERE

Michelin bénéficie des garanties du contrat n°05000128-14125 souscrit auprès de HDI Global SE, sise Tour Opus 12 – La Défense 9 – 77 Esplanade du Général de Gaulle – 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX, garantissant à hauteur de 5.000.000 euros par sinistre et par année d'assurance, les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels, immatériels causés aux tiers, du fait des activités garanties au titre de ce contrat et notamment pour les risques liés aux services de vente de nuits d'hôtel et de repas ainsi que de vente de package nuits d'hôtel et repas qui vous sont réservés.

La garantie financière de Michelin est apportée par MIRIPRO INSURANCE COMPANY LIMITED, FLOOR 4 – The boathouse, 15A Bishop street, DUBLIN 8, IRLANDE

16. SOUS-TRAITANCE

Michelin peut sous-traiter tout ou partie des prestations lui incombant en application des présentes, mais restera seule responsable de l'exécution des obligations sous-traitées.

17. FORCE MAJEURE

Michelin ne pourra voir sa responsabilité engagée d'un défaut d'exécution de ses obligations ou de dommages causés par un événement de force majeure tels qu'habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

18. OPPOSABILITE DES CONDITIONS DE VENTE MICHELIN DAYS

La version des Conditions de vente MICHELIN DAYS opposable au Client est celle acceptée par celui-ci au moment de la validation de sa commande.



La version des Conditions de vente MICHELIN DAYS acceptée par le Client prévaut sur toutes les versions papier ou numérique de date antérieure.

Les Conditions de vente MICHELIN DAYS sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sont accessibles sur le Site. Elles s'appliquent alors aux commandes passées postérieurement à leur mise en ligne.

19. CONVENTION DE PREUVE – ARCHIVAGE

L'acceptation en ligne des Conditions de vente MICHELIN DAYS par voie électronique a entre les parties la même valeur probante que l'accord sur support papier.

Les documents contractuels seront conservés sous format électronique ou format papier.

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Elles font foi jusqu'à preuve du contraire.

L'archivage des documents contractuels, commandes et factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Michelin garantit l'accès aux documents contractuels conservés à votre demande selon les modalités suivantes : demande par courrier adressé à l'adresse suivante : 27 Cours de l'Île Seguin 92105 Boulogne Billancourt – France.

20. REGLEMENT DES LITIGES

Michelin vous informe de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux Conditions de vente MICHELIN DAYS, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Après avoir saisi Service Client conformément à l'article 12 et tenté de résoudre le litige à l'amiable, à défaut de règlement amiable dans un délai de 60 jours à compter de la date de la saisine, vous disposez de la faculté de recourir à la procédure de médiation auprès de Médicys. Pour davantage d'informations sur le processus de médiation, Michelin vous invite à consulter le site internet Médicys : www.medicys.fr.

Le médiateur peut notamment être contacté par courrier envoyé à l'adresse suivante : Médicys, 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris France, contact@medicys.fr. Michelin vous informe que la Commission Européenne a mis en place une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir. Vous pouvez accéder à cette plateforme via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Michelin vous informe que la Commission Européenne a mis en place une plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (« RLL ») à laquelle il peut recourir. Vous pouvez accéder à cette plateforme via le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

21. LOI APPLICABLE

Les Conditions de vente MICHELIN DAYS sont régies par la loi française. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.



22. ANNEXE : REPRODUCTION DES ARTICLES R 211-3 A R 211-11 DU CODE DU TOURISME

Article R211-3

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 R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique 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 R211-4

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 R211-5

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

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

Article R211-6

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 R211-7

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 R211-8

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 R211-9

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 R211-10

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 R211-11

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.

(Version 2 – Mars 2017)