Jardinot – Commission voyages

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le programme de l'organisateur, la proposition faite dans le magazine et le formulaire « information du voyageur » constituent l'information préalable visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme et par l'arrêté du 1er mars 2018** renforçant l'information du voyageur. Dès lors, les caractéristiques, conditions particulières et le prix du voyage tels qu'indiqués dans le magazine, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

Extrait 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.

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 détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a) de l'article L. 141-3.

Article R.211-4 :
Préalablement à la conclusion du contrat, le détaillant doit communiquer au voyageur 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 voyageur engage le détaillant, à moins que dans celle-ci le détaillant ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le détaillant 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 voyageur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 :
Le contrat conclu entre le voyageur et le détaillant 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 détaillant, 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;
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 le voyageur 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 le voyageur et acceptées par le détaillant ;
12° Les modalités selon lesquelles le voyageur peut saisir le détaillant 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 détaillant, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés
13° La date limite d'information du voyageur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le détaillant 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 détaillant ;
17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par le voyageur (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 détaillant doit remettre au voyageur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18° La date limite d'information du détaillant en cas de cession du contrat par le voyageur ;
19° L'engagement de fournir au voyageur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du détaillant ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le voyageur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le détaillant ;
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par le voyageur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4;
21° L'engagement de fournir au voyageur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 :
Le voyageur 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 détaillant 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 détaillant.
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 du voyageur, le détaillant 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, le voyageur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le détaillant 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 détaillant ; 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 di voyageur, le détaillant annule le voyage ou le séjour, il doit informer le voyageur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; le voyageur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du détaillant le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; le voyageur 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 le voyageur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le détaillant.

Article R.211-11 :
Lorsque, après le départ du voyageur, le détaillant 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 voyageur, le détaillant 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 le voyageur sont de qualité inférieure, le détaillant 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 le voyageur pour des motifs valables, fournir au voyageur, 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.