CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

AVERTISSEMENT

La résidence de tourisme Santa Apolonia est exploitée par la société SAGEHO, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint Denis de la Réunion sous le numéro 941 131 005, dont le siège social est situé à Saint Paul (97460) 40, place du Général de Gaulle, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est le FR59941131005

Les sites web accessibles depuis l'adresse url www.santa-apolonia.re sont détenus et édités par la société SAGEHO SAS. Pour toute information, le Client est invité à adresser un message à contact@residence-santa-apolonia.com.

Toute personne utilisant le site internet de la Résidence de tourisme Santa Apolonia aux fins de réservation doit être âgée d'au moins 18 ans et avoir la capacité de conclure des contrats conformément à la loi.

Toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au Client entrainera l'annulation de la réservation aux frais du Client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par la Résidence de tourisme Santa Apolonia. Elles s'appliquent à toutes réservations conclues par internet via le site de la Résidence de tourisme Santa Apolonia ou par téléphone ou directement à l'accueil de la Résidence.

ARTICLE 1 - RESERVATION

1.1 Réservation

La réservation d'un séjour au sein de la Résidence de tourisme Santa Apolonia se fait directement sur le site internet de la Résidence, par téléphone au numéro 02.62.83.01.02, par mail à l'adresse mail suivante : reception@residence-santa-apolonia.com ou directement à l'accueil de la résidence, situé 2 boulevard Bonnier à Saint Leu (97436).

1.2 Accusé de réception

La réservation d'un séjour au sein de la Résidence de tourisme Santa Apolonia n'est valable qu'après confirmation écrite via courrier électronique au Client récapitulant et confirmant la réservation.

Dans le cas d'une réservation en ligne, sur le site www.residence-santa-apolonia.com l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de vente afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le Client, les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le Client peut présenter ses réclamations.

1.3 Réservation multiple

En cas de réservation multiple, un contrat groupe spécifique devra être conclu, qui prévaudra, en cas de contradiction, sur les dispositions de l'ensemble des CGV. Sera considérée comme multiple, une réservation portant sur 10 appartements et plus, ou sur l'hébergement de 25 personnes et plus, au sein de la Résidence et réalisée par une même personne morale ou personne physique.

1.4 Le Client, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels. En tant que consommateur, le Client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés le seraient à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Il est interdit d'exercer dans les appartements une activité commerciale ou professionnelle.

Le Client est le seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de l'exploitant SAGEHO SAS ne peut être recherchée à cet égard.

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

ARTICLE 2 - TARIFS

2.1 Toutes les réservations, quelles que soient leur origine, sont payables dans la monnaie locale de la Résidence de tourisme Santa Apolonia.

Les prix sont flexibles et variables en application de différents critères personnalisables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'appartement (studio, 2 pièces, etc.) et l'ajout de prestations annexes (parking, etc.).

Ils s'entendent par appartement et par nuit pour les dates et la durée de séjour choisies, quel que soit le nombre de personnes occupant l'appartement (dans la limite du maximum autorisé par typologie d'appartement) et incluent : la mise à disposition de l'appartement, les taxes et les charges (eau, électricité, climatisation …).

Selon la réglementation locale en vigueur, certaines taxes additionnelles, comme la taxe de séjour, pourront être appliquées en supplément.

2.2 Un forfait ménage et de changement de linges de lits et de toilette de fin de séjour est inclus dans le tarif.
Pour tout séjour de 8 nuits ou plus, une prestation de ménage complet avec changement du linge de lit et de toilette est obligatoire tous les 7 jours. Cette prestation est facturée par intervention, selon la typologie de l'appartement réservé, conformément au barème suivant : studio 50 € TTC, appartement 1 chambre 70 €, appartement 2 chambres 90 €, appartement 4 chambres 130 €

2.3 A moins d'être incluses dans le tarif ou spécifiquement sélectionnées lors de la réservation, les prestations annexes (parking, etc.) sont optionnelles et seront le cas échéant facturées en supplément.

2.4 Les tarifs ne sont cumulables avec aucune autre offre promotionnelle en vigueur. SAGEHO se réserve la possibilité de les modifier en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptible d'entrainer une variation de leurs prix (par exemple et sans que cela soit limitatif, modification du taux de TVA en vigueur, instauration d'une nouvelle taxe…).

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Les exemples de prix indiqués « A partir de » dans les supports de communication et sur le site internet portent sur quelques nuitées sélectionnées et ne sont valables que pour les dates et typologie indiqués.

ARTICLE 3 - GARANTIES

3.1 Toutes les réservations doivent être garanties avec un numéro de carte bancaire valide à la date du début de séjour et pour l'intégralité du séjour. Une garantie (caution) d'un montant de 400,00€ sera demandée à l'arrivée des Clients pour prévenir des éventuels dégâts occasionnés dans les appartements ou les parties communes.

3.2 La garantie pourra être utilisée par SAGEHO en cas de non-règlement par l'occupant des sommes dues à SAGEHO, au titre de la prestation d'hébergement et/ou des prestations annexes consommées sur place (téléphone, parking, etc.), des éventuels dégâts occasionnés dans les appartements ou les parties communes, ou en cas de vol. La carte bancaire du Client utilisée pour le paiement et la garantie du séjour, pourra être débitée après son départ, à hauteur d'un devis de remise en état suite à la constatation de détériorations de l'appartement occupé par le Client. A défaut du respect de ces modalités, la réservation ne sera pas garantie.

3.3 La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à l'appartement pourra être refusé au Client.

3.4 Un contrôle de l'état du logement est réalisé par les équipes de la Résidence à l'issue de chaque séjour, sans que la présence du Client ne soit requise. Ce contrôle peut donner lieu à un constat écrit et/ou photographique conservé par la Résidence.

3.5 Il incombe au Client de signaler à la réception, dans un délai de 24 heures suivant son arrivée dans l'appartement, toute anomalie, dommage, dysfonctionnement ou équipement manquant qu'il y aurait constaté. Passé ce délai, l'appartement est réputé avoir été remis au Client complet, en bon état, et toute dégradation constatée par la Résidence à l'issue du séjour est présumée imputable au Client, sauf preuve contraire rapportée par ce dernier.

3.6 Lorsqu'une dégradation est constatée à l'issue du séjour, la Résidence en informe le Client dans les meilleurs délais et lui communique les éléments permettant d'en justifier le coût (constat photographique et, selon la nature du dommage, devis de remise en état ou facture d'achat de l'équipement ou d'un équipement de remplacement équivalent). Le Client dispose d'un délai de 8 jours à compter de cette communication pour formuler toute contestation motivée, à défaut de quoi la retenue est réputée acceptée.

ARTICLE 4 - PAIEMENT DE LA RESERVATION

4.1 Paiement de la réservation

Pour confirmer la réservation, un acompte est demandé au moment de la réservation. Le montant de cet acompte est défini par les conditions du tarif sélectionné, affichées et validées par le client avant finalisation de la réservation.

Le montant de l'acompte ainsi que les échéances de paiement sont intégralement reproduits sur la confirmation de séjour envoyée par courriel le jour de la réservation. En finalisant sa réservation, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté ces conditions de paiement, lesquelles font partie intégrante du contrat conformément aux articles R.211-4 et R.211-5 du Code du tourisme.

4.2 Modes de paiement.

Pour toute réservation via le site Internet de la Résidence de tourisme Santa Apolonia, le règlement peut être effectué par carte bancaire (Mastercard, Visa, American Express).

Dans l'hypothèse d'un paiement sur place, le règlement pourra être effectué par carte bancaire ou par chèques cadeaux.

Le paiement par chèque bancaire n'est pas accepté par la Résidence.

ARTICLE 5 - ANNULATION / MODIFICATION / REPORT DE LA RESERVATION

5.1 Conditions d'annulation de la réservation

Les conditions d'annulation applicables sont définies par le tarif sélectionné par le client. Ces conditions sont affichées au moment de la réservation, doivent être validées par le client avant confirmation, et sont intégralement reproduites sur la confirmation de séjour envoyée par email le jour de la réservation.

En finalisant sa réservation, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions tarifaires spécifiques au tarif choisi, lesquelles font partie intégrante du contrat conformément aux articles R.211-4 et R.211-5 du Code du tourisme.

Toute demande de modification portant sur les dates de séjour, la durée du séjour ou la catégorie d'appartement est traitée comme une annulation de la réservation initiale, soumise aux conditions d'annulation du tarif en vigueur.

En outre, toute modification est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires, notamment dans les cas suivants :

Réduction de la durée de séjour : les tarifs pratiqués par la Résidence étant dégressifs selon la durée, une réduction du nombre de nuitées peut entraîner un recalcul du tarif journalier applicable à l'ensemble du séjour, y compris de manière rétroactive à compter de la date d'arrivée.

Changement de dates ou de catégorie d'appartement : la modification peut donner lieu à l'application d'un tarif différent selon les disponibilités et les conditions tarifaires en vigueur à la date de la demande.

Le montant total dû après modification sera communiqué au client avant confirmation de la modification.

5.2 Notifications

Pour être prise en compte, toute annulation/modification (totale ou partielle) de la réservation doit être notifiée :

- Auprès de la Résidence, lorsque la réservation a été effectuée directement sur le site internet, ou par téléphone ;
- Directement avec le prestataire de service (site de réservation concerné), pour toute réservation faite sur un site internet autre que celui de la Résidence (www.santa-apolia.re).

La Résidence se réserve le droit de refuser et/ou modifier les tarifs selon les disponibilités.

En cas de non présentation et absence d'annulation le montant total de la réservation sera débité.

ARTICLE 6 - SEJOURS ET OFFRES NON ECHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES / NON ANNULABLES

Certaines offres commerciales de la résidence sont libellées non échangeables, non remboursables. Pour ces séjours, les conditions suivantes annulent et remplacent les conditions d'annulation qui suivent se substituent aux conditions de paiement et d'annulation définies aux article 4 et 5 des présentes conditions générales de vente.

Prépaiement du montant total du séjour : le paiement du montant total du séjour est exigé au moment de la réservation, par dérogation aux conditions de paiement prévues à l'article 4.1. À défaut, la réservation ne sera pas garantie.

Caractère non échangeable, non remboursable, non annulable et non modifiable : compte-tenu du tarif préférentiel consenti, la souscription à l'offre et/ou les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte, y compris s'agissant de la typologie d'appartement réservé. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, une indemnité égale à 100% du montant total du séjour sera retenue. La non-consommation de prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Non présentation sur le lieu de séjour : si le Client ne se présente pas sur le lieu de séjour, une indemnité égale à 100% du montant total du séjour sera retenue.

ARTICLE 7 - LITIGES / RECLAMATIONS

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre la résidence et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (Code de la Consommation article L 612-1) ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

Après avoir saisi le Directeur de la résidence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 1 mois, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com.

ARTICLE 8 - ARRIVEE ET DEPART

Les chambres sont mises à disposition du Client à partir de 15h00 le jour de l'arrivée (sous réserve de présentation de la carte de crédit utilisée à la réservation) et doivent être libérées avant 10h00 le jour du départ. Tout dépassement de ce délai pourra entrainer la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché dans la résidence.

Le Client pourra demander une arrivée anticipée un départ tardif auprès de la réception lors de l'arrivée ou pendant son séjour, sous réserve de disponibilités et avec supplément.

ARTICLE 9 - OCCUPATION

Chaque appartement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Tous les enfants de 2 ans et plus sont considérés comme des personnes à part entière et sont comptés dans la base d'occupation de l'appartement. Il n'est pas possible d'ajouter des lits supplémentaires dans les appartements, autres que des lits bébé destinés aux enfants de moins de 2 ans.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITE PISCINE

La piscine est ouverte de 08h00 à 20h00 tous les jours, elle n'est pas surveillée. La Résidence n'est pas responsable de la baignade. Les enfants mineurs doivent toujours être accompagnés d'un adulte. Le Client devra se référer aux panneaux se trouvant aux abords de la piscine.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITE PARKING

La Résidence ne peut être responsable et décline toute responsabilité en cas de dommages, détérioration ou vols dans l'enceinte du parking.

ARTICLE 12 - MINEURS

12.1 La Résidence se réserve le droit de refuser l'accès à un appartement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de la Résidence de tourisme, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, la Résidence pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'appartement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs responsables légaux.

12.2 L'hébergement est gratuit pour tout enfant de moins de 2 (deux) ans, hébergé dans l'appartement de ses parents et doit être mentionné au moment de la réservation. Des kits bébés peuvent être réservés à l'avance, directement auprès de la réception (chaise bébé + lit bébé), sous réserve de disponibilité.

ARTICLE 13 - DONNEES PERSONNELLES

Les données recueillies lors de la réservation et au cours du séjour font l'objet d'un traitement conjoint par la société SAGEHO et ses partenaires. Ces données sont nécessaires pour gérer la réservation de chaque Client et pourront être utilisées afin d'adresser toute information sur les produits et services.

La Résidence met en œuvre un traitement des données, dont elle est responsable, à des fins de gestion commerciale des réservations de facturation et de paiement, de prospection et promotion/animation commerciale, de statistiques commerciales et d'enquêtes de satisfaction. Les données sont exclusivement destinées à la Résidence ainsi qu'à ses partenaires et prestataires, chacun pour ce qui les concerne.

Conformément aux dispositions légales, chaque Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'opposition ainsi que du droit de définir des directives ultérieures pour le traitement des données personnelles.

ARTICLE 14 - SEJOUR A LA RESIDENCE

14.1 En application de la règlementation française en vigueur, il pourra être demandé au Client de remplir une fiche de police à son arrivée à la Résidence. Afin de vérifier si le Client doit être soumis à cette formalité, une pièce d'identité lui sera demandée.

14.2 Au cours du séjour, le Client s'engage à utiliser l'appartement qui lui est mis à disposition de façon raisonnable et en bon père de famille. La Résidence pourra demander au Client de quitter l'établissement sans qu'aucune indemnité ne lui soit versée et de régler l'intégralité de la Prestation réservée notamment en cas de :

- comportement contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- tout dommage, dégradation, acte de vandalisme survenu de son fait ou de celui de ses préposés ou personnes dont il a la charge, pendant l'occupation des locaux, sur tous biens mobilier ou immobilier, d'ameublement, de décoration ou de toute autre nature présent dans la Résidence.

En outre il sera exigé du Client le remboursement intégral des dommages causés par ses actes, la Résidence disposant de toute faculté et pouvant engager toute action utile afin d'obtenir la réparation du préjudice subi.

14.3 La Résidence met à la disposition des Clients un accès internet en wifi dans l'établissement. Le Client s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition ne soient pas utilisées à des fins frauduleuses ou illégales, et notamment afin de commettre tout acte de contrefaçon de droits de tiers et/ou de téléchargement illégal d'œuvres protégées par un droit d'auteur ou un droit voisin, sanctionnés par l'article L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 15 - ANIMAUX

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

ARTICLE 16 - RESPONSABILITE – REGLEMENTATION APPLICABLE

16.1 Le séjour en résidence de tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité de la Résidence ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans son établissement, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs.

La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par la Résidence n'entre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code civil). Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception par la Résidence à tout Client débiteur interrompt la prescription applicable en la matière.

16.2 L'occupant ne peut se prévaloir des dispositions légales applicables en matière de baux d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. L'occupant s'engage à ne pas élire domicile à l'adresse de l'établissement, ni sur le plan fiscal, ni à titre professionnel, ni à prêter, sous-louer, à quelque titre que ce soit, l'appartement à un tiers.

16.3 Les CGV sont régies par la loi française, sans préjudice de la loi applicable en vertu des dispositions de droit international privé. Il en est ainsi pour les règles de forme.

16.4 Les photographies présentées sur le site et/ou le catalogue ne sont pas contractuelles. Même si les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer la résidence et ses appartements, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le Client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

ARTICLE 17 - DELOGEMENT

En cas d'événement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre l'appartement réservé à la disposition du Client ou en cas de force majeure, la Résidence pourra proposer au Client un délogement, pour toute ou partie de la durée du séjour, dans un établissement de catégorie équivalente ou supérieure, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client. Le surcoût éventuel sera à la charge de la Résidence. Dans cette hypothèse, les clients ne pourront exiger aucune indemnité auprès de la direction de la résidence.

ARTICLE 18 - CHEQUES CADEAUX

18.1 Validité des informations fournies

Il incombe au Client de vérifier la validité et la lisibilité des informations fournies (emails, numéros de téléphones, etc.). Sans cela, la résidence ne peut confirmer l'activation du chèque cadeau.

18.2 Utilisation du chèque cadeau par le Bénéficiaire

Les chèques s'utilisent en une seule fois et ne peuvent être utilisés en plusieurs fois.

Le bénéficiaire du chèque cadeau, ne peut l'utiliser que pour le paiement de biens ou de services proposés par la Résidence. Lors de la présentation du chèque cadeau, la Résidence s'autorise à vérifier la bonne validité du coupon et ce par tous les moyens dont il dispose :

- Numérotation du chèque cadeau doit correspondre avec celle enregistrée automatiquement dans les bases de données lors de l'achat de celui-ci.
- L'identité de la personne doit correspondre à celle indiquée sur le chèque cadeau : e-mail de validation du chèque cadeau envoyé.

Les chèques cadeaux ne peuvent être ni échangés, ni revendus, ni remboursés même partiellement, ni portés au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'un escompte. Ils ne peuvent être remplacés en cas de perte, de vol ou de fin de validité. Ils ne peuvent pas faire l'objet d'une demande d'opposition.

ARTICLE 19 - OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La réservation d'un séjour à la Résidence implique l'acceptation et la consultation des présentes Conditions Générales de Vente. Pour connaître les conditions applicables (et notamment les conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), chaque Client est invité à consulter les conditions en ligne sur le site web www.santa-apolonia.re. Lesdites Conditions Générales de Vente s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le site web www.santa-apolonia.re et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par la Résidence. Toute nouvelle version des présentes conditions générales sera applicable dès sa mise en ligne.

ARTICLE 20 - REPRODUCTION DES ARTICLES DU CODE DU TOURISME

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code sont ci-après reproduites.

Art. R.211-3 Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Art. 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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.

Art. R.211-4 Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
d) Les repas fournis ;
e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Art. R.211-5 Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Art. R.211-6 Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Art. 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 l'organisateur ou 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. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Art. 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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Art. R.211-9 - Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Art. R.211-10 - L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Art. R.211-11 - L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage. L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.