

**Conditions générales de vente**  
**du site internet [www.emirtour.com](http://www.emirtour.com)**  
**Applicables à compter du 04/02/2021**

**ARTICLE 1. MENTIONS LEGALES**

**1.1 Editeur**

Vous êtes actuellement connecté au site internet [www.emirtour.com](http://www.emirtour.com) , édité par EMIR TOUR / E.T.E. FLY, SASU, capital social 20.000 €, RCS de Saint Etienne, siège social : 27 Rue Louis Blanc, 42000 Saint Etienne, France, téléphone : 04.78.52.31.00, email : [info@emirtour.com](mailto:info@emirtour.com) , Numéro de TVA intracommunautaire : FR 86 538981333, Assureur : Assurance Responsabilité Professionnelle « tourisme pro » Hiscox RCP 0224731 - Garantie Financière – Agrément IATA. N° SIRET : 538 981 333, Directeur de la publication et responsable de la rédaction : Gérant.

**1.2 Hébergeur**

Le Site est hébergé par 1&1, siège social : 7 place de la gare BP 70109, 57201 Sarreguemines Cedex, France téléphone : +33.970 808 911.

**ARTICLE 2. DEFINITIONS**

« Client » : toute personne, physique ou morale, de droit privé ou de droit public, contractant avec EmirTour.com pour la vente ou l'organisation d'un Voyage.

« Emirtour.com » : EMIR TOUR / E.T.E. FLY, SASU, pris en sa qualité d'éditeur du Site.

« Devis » : document contractuel contenant les conditions particulières des présentes conditions générales et notamment la destination du Voyage, la date du départ, la durée du Voyage, les préférences personnelles du Client et le type d'hébergement.

« Prestation » : prestation effectuée par EmirTour.com pour le Client consistant en la vente ou l'organisation d'un Voyage.

« Partenaire » : toute personne mise en relation avec le Client pour la prise en charge d'un Service, notamment compagnies aériennes et tours opérateurs.

« Service » : prestation effectuée par un Partenaire au profit d'un Client.

« Voyage » : voyage ou séjour de toute nature organisé ou vendu par EmirTour.com au Client.

« Site » : site internet accessible à l'URL [www.emirtour.com](http://www.emirtour.com) , ainsi que les sous-sites, sites miroirs, portails et variations d'URL y afférant.

**ARTICLE 3. CHAMP D'APPLICATION**

Le Site est d'accès libre et gratuit à tout Internaute. La navigation sur le Site suppose l'acceptation par tout Internaute des présentes conditions générales. La simple connexion au Site emportera acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

Lors de l'inscription sur le Site, cette acceptation sera confirmée par le fait de cocher la case correspondant à la phrase suivante : « *Je reconnais avoir lu et accepté les conditions générales de vente* ». L'internaute reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance et les accepter sans restriction.

Le fait de cocher la case susvisée sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client. L'internaute reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique d'Emirtour.com sauf pour lui apporter preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

Les présentes conditions générales sont applicables aux relations entre les parties à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles du Client. L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des Internautes qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela, ou à défaut qu'ils en aient

l'autorisation d'un tuteur ou d'un curateur s'ils sont incapables de leur représentant légal s'ils sont mineurs, ou encore qu'ils soient titulaires d'un mandat s'ils agissent pour le compte d'une personne morale.

## **ARTICLE 4. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **4.1 Obligations d'Emirtour.com**

#### **4.1.1 Prestation d'agent de voyage**

Emirtour.com agit dans le cadre des présentes en qualité d'agent de voyage conformément aux dispositions du Code du tourisme français. Les spécifications du Voyage sont celles stipulées sur le Devis.

#### **4.1.2 Information du Client**

Emirtour.com s'engage à fournir au Client, le plus tôt possible, les heures de départ et d'arrivée du Voyage. Par ailleurs, emirtour.fr s'engage à fournir au Client, au plus tard dix jours avant la date prévue pour le départ du Client, les informations suivantes :

- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale d'emirtour.com ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le Client en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec emirtour.com ;
- 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.

### **4.2 Déclarations et obligations du Client**

#### **4.2.1 Fourniture de documents**

Le Client s'engage à fournir à Emirtour.com toutes les informations nécessaires à la réalisation de la Prestation. Le Client doit soumettre à Emirtour.com des documents lisibles et compréhensibles. A défaut, Emirtour.com peut décider de ne pas prendre en charge la Prestation. Le Client s'engage à se munir de tous documents, y compris pièces d'identités, passeport, visas et certificats médicaux, nécessaires à la réalisation de la Prestation. Emirtour.com ne saurait être tenu responsable en cas d'impossibilité de la réalisation de la Prestation pour cause de non fourniture d'un de ces documents par le Client ou si le Client a omis de prendre les renseignements et/ou d'effectuer les démarches nécessaires à la réalisation de la Prestation. Tout justification passeport et carte d'identité non valide, Emirtour.fr n'est pas tenue responsable.

#### **4.2.2 Cession du contrat**

Le Client a la possibilité de céder son contrat à toute personne remplissant toutes les conditions requises pour le Voyage tant que ce contrat n'as produit aucun effet. Le Client doit en avoir préalablement informé Emirtour.com par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du Voyage. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis d'emirtour.com, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

#### **4.2.3 Billets électroniques**

Emirtour.com permet la réservation de billets uniquement sous la forme de billets électroniques. Le système de billets électroniques (ou « E-Ticketing ») est un mode d'achat de billets d'avion dématérialisé et donc sans support papier. Emirtour.com vous adresse par le site internet un numéro de réservation du vol. Chaque compagnie aérienne ayant ses propres règles et procédures concernant l'E-Ticketing, les Clients sont invités à les consulter avant de se présenter à l'aéroport. Il est recommandé d'apporter une copie imprimée de l'email de confirmation comportant le numéro de réservation du vol. emirtour.com ne saura en aucun cas être tenu responsable du non respect des règles et procédures établies par chaque compagnie aérienne en matière d'E-Ticketing. De même, Emirtour.com ne saurait être tenu responsable si le billet électronique ne parvenait pas au Client pour une raison imputable à ce dernier (renseignement d'une adresse email erronée, réglages personnels concernant les emails non sollicités...). Il appartient au Client d'informer Emirtour.com de tout changement d'adresse email ou de numéro de téléphone.

## **ARTICLE 5. ETAPES DE LA COMMANDE**

### **5.1 Commande**

Afin de passer commande, les Internautes devront remplir le formulaire prévu à cet effet sur le Site

### **5.2 Envoi d'un Devis par Emirtour.fr**

Une fois la commande passée sur le Site, Emirtour.com adresse un Devis au Client par mail.

### **5.3 Validation du Devis – conclusion du contrat**

Le Client peut ensuite adresser à Emirtour.com le Devis signé par email, fax ou courrier. En cas de transmission par voie électronique, la production de la copie de l'email ou du fax par Emirtour.com vaudra preuve de l'existence du contrat, sauf preuve contraire rapportée par le Client. Le contrat est formé dès signature du Devis par le Client. L'acceptation du Client est ferme et irrévocable. Le Client est immédiatement lié par sa commande et ne peut pas l'annuler.

## **ARTICLE 6. PRIX - PAIEMENT**

### **6.1 Prix**

Les prix applicables sont ceux mentionnés sur le Devis. Aucun rabais, remise ou ristourne ne sera consenti au Client. Les prix sont fermes et s'entendent en euros TTC, hors frais de port. Le Client déclare être parfaitement averti que le prix stipulé sur le Devis comprend uniquement les Prestations mentionnées sur ledit Devis. La taxe sur la valeur ajoutée est calculée au taux en vigueur. Toute modification de ce taux avant paiement sera répercutée sur le Client. Le Partenaire a conféré à Emirtour.com un mandat d'encaissement du prix des Services qu'il fournit.

### **6.2 Modalité de paiement**

Le Client n'effectue pas son règlement sur le Site. Il sera contacté par téléphone par Emirtour.com pour effectuer son paiement par carte bancaire. Dans le cadre des paiements par carte bancaire, Emirtour.com n'a accès à aucune donnée relative aux moyens de paiement du Client. Le paiement est effectué directement entre les mains de l'établissement bancaire. Dans le cadre de réservation de Voyages par un groupe, un acompte de 30% du prix du Voyage doit être réglé au moment de la réservation.

### **6.3 Facturation**

Emirtour.com adressera ou mettra à disposition du Client une facture par voie électronique après chaque paiement. Le Client accepte expressément de recevoir les factures par voie électronique.

### **6.4 Défaut de paiement**

Les dates de paiement convenues ne peuvent être retardées sous quelque prétexte que ce soit, y compris en cas de litige. Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à l'application de pénalités de retard calculées sur la base d'un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, sans que cette pénalité nuise à l'exigibilité des sommes dues en principal. En outre, tout retard de paiement aura pour conséquence la facturation au Client défaillant de frais de recouvrement d'un montant de 50 euros, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues quels que soient les délais convenus, majorées d'une indemnité de 20 % du montant à titre de clause pénale, ainsi que la possibilité de résilier le contrat unilatéralement au tort du Client.

## **ARTICLE 7. RECLAMATION - RETRACTATION – GARANTIE**

### **7.1 Service clientèle**

Le service clientèle d'Emirtour.com est accessible du lundi au vendredi de 10h à 18h et le samedi de 10h à 15h, au numéro de téléphone non surtaxé suivant : 04.78.52.31.00, par email : [info@emirtour.com](mailto:info@emirtour.com) ou aux coordonnées

indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales. Emirtour.com s'engage à apporter une réponse sous 24h ouvrées.

### **7.2 Absence de droit de rétractation**

Conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. En conséquence, le Client ne bénéficie pas de droit de rétractation pour la commande d'un Voyage et d'un Service.

### **7.3 Garanties**

Emirtour.com a souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle auprès de « tourisme pro » Hiscox » sous le numéro RCP 0224731. Vous pouvez souscrire à une assurance annulation auprès de l'agence de voyage Emirtour en nous appelant au 04.78.52.31.00

## **ARTICLE 8. INFORMATIQUE ET LIBERTES**

### **8.1 Déclaration CNIL - Responsable du traitement**

Le fichier d'Emirtour.com comportant les données personnelles des Internauts et des Clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL enregistrée sous le n° 1730971 VO.

### **8.2 Caractère facultatif de la fourniture de données**

Les Internauts disposent de la libre faculté de fournir des informations personnelles les concernant. La fourniture d'informations personnelles n'est pas indispensable pour la navigation sur le Site.

### **8.3 Fourniture impérative de données pour l'inscription**

En revanche, l'inscription sur le présent Site suppose la collecte par Emirtour.com d'un certain nombre d'informations personnelles concernant les Internauts. Les Internauts ne souhaitant pas fournir les informations nécessaires à l'inscription ne pourront pas passer commande sur le présent Site.

### **8.4 Respect de la finalité de la collecte de données personnelles**

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement informatique et sont exclusivement réservées à Emirtour.com. Les données récoltées sont nécessaires à la bonne administration du Site, ainsi qu'au respect de ses obligations contractuelles par Emirtour.com. Ces données sont conservées par Emirtour.com en cette unique qualité. Emirtour.com s'engage à ne pas les utiliser dans un autre cadre, ni à les transmettre à des tiers, hors accord express des Clients ou cas prévus par la loi. Les données personnelles récoltées ne font l'objet d'aucun transfert vers l'étranger.

### **8.5 Droit d'accès, de rectification et d'opposition**

Les coordonnées de tous les Clients inscrits sur le présent Site sont sauvegardées pour une durée de 6 mois, durée raisonnable nécessaire à la bonne administration du Site et à une utilisation normale des données. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect des dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Conformément à cette dernière, les Clients disposent d'un droit d'opposition, d'interrogation, d'accès et de rectification des données qu'ils ont fournies. Pour cela, il leur suffit d'en faire la demande à Emirtour.com, en la formulant à l'adresse électronique suivante : info@emirtour.com ou encore par courrier postal à l'adresse du siège d'Emirtour.com mentionnée à l'article 1 des présentes conditions générales.

## **ARTICLE 9. RESPONSABILITE D'EMIRTOUR.FR**

### **9.1 Nature des obligations d'Emirtour.com**

Emirtour.com agit en qualité d'agent de voyage conformément aux dispositions du Code de tourisme. Sa responsabilité est régie par les articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code de tourisme.

## **9.2 Force majeure - Faute du Client**

Emirtour.com n'engagera pas sa responsabilité en cas de force majeure ou de faute du Client, telles que définies au présent article :

### *9.2.1 Force majeure*

Au sens des présentes conditions générales, sera considéré comme un cas de force majeure opposable au Client tout empêchement, limitation ou dérangement du Service du fait d'incendie, d'épidémie, d'explosion, de tremblement de terre, de fluctuations de la bande passante, de manquement imputable au fournisseur d'accès, de défaillance des réseaux de transmission, d'effondrement des installations, d'utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe, codes ou références fournis au Client, de piratage informatique, d'une faille de sécurité imputable à l'hébergeur du Site ou aux développeurs, d'inondation, de panne d'électricité, de guerre, d'embargo, de loi, d'injonction, de demande ou d'exigence de tout gouvernement, de réquisition, de grève, de boycott, ou autres circonstances hors du contrôle raisonnable d'Emirtour.com. Dans de telles circonstances, Emirtour.com sera dispensé de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, de cette limitation ou de ce dérangement.

### *9.2.2 Faute du Client*

Au sens des présentes Conditions générales, sera considéré comme une faute du Client opposable à ce dernier toute mauvaise utilisation du Service, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part ou de celle de ses préposés, non-respect des conseils donnés par Emirtour.com sur son Site, toute divulgation ou utilisation illicite du mot de passe, des codes et références du Client, ainsi que le renseignement d'informations erronées ou l'absence de mise à jour de telles informations dans son espace personnel. Sera également considérée comme une faute du Client la mise en œuvre de tout procédé technique, tels que des robots, ou des requêtes automatiques, dont la mise en œuvre contreviendrait à la lettre ou à l'esprit des présentes conditions générales de vente.

## **9.3 Problèmes techniques - Liens hypertextes**

En cas d'impossibilité d'accès au Site, en raison de problèmes techniques de toutes natures, le Client ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité. L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, d'un ou plusieurs services en ligne, ne peut être constitutive d'un préjudice pour les Clients et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part d'Emirtour.com. Les liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer sur d'autres sites internet. La responsabilité d'Emirtour.com ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur. De même la responsabilité d'Emirtour.com ne saurait être engagée si la visite, par l'Internaute, de l'un de ces sites, lui causait un préjudice.

## **9.4 Dommages-intérêts à la charge d'Emirtour.fr**

A défaut de dispositions légales ou réglementaires contraires, la responsabilité d'Emirtour.com est limitée au préjudice direct, personnel et certain subi par le Client et lié à la défaillance en cause. Emirtour.com ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects tels que, notamment les pertes de données, les préjudices commerciaux, les pertes de commandes, les atteintes à l'image de marque, les troubles commerciaux et les pertes de bénéficiaires ou de clients. De même et dans les mêmes limites, le montant des dommages et intérêts mis à la charge d'Emirtour.com ne pourra en tout état de cause excéder le prix de la Prestation commandée.

## **ARTICLE 10. ANNULATION DU VOYAGE**

### **10.1 Annulation par Emirtour.com**

En cas d'impossibilité de réalisation d'une Prestation avant le départ, Emirtour.com procèdera au remboursement de la commande par tout moyen ou à la réalisation d'une Prestation équivalente, à l'exclusion de tous dommages-intérêts. En cas d'impossibilité de réalisation d'une Prestation après le départ, Emirtour.com proposera au Client le remplacement de la Prestation par une Prestation équivalente. Dans ce cas, Emirtour.com

prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence de prix entre les Prestations prévues et fournies. Si le Client n'accepte pas la modification proposée, Emirtour.com lui procurera les titres de transport nécessaires à son retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels le Client pourrait prétendre.

## **10.2 Annulation par le Client**

### *10.2.1 Modalités d'annulation du Voyage*

Toute demande annulation doit être adressée à Emirtour.com par le Client et par écrit aux coordonnées indiquées à l'article 1 des présentes conditions générales.

### *10.2.2 Remboursement du Voyage*

#### *10.2.2.1 Client individuel*

Le remboursement pourra être effectué par Emirtour.com en décréditant la carte bancaire ayant servi au paiement.

Un package vendu d'un tour opérateur ne peut être remboursé sauf si souscrit une assurance annulation.

#### *10.2.2.2 Groupes*

#### *10.2.2.3 Annulation des vols*

- L'acompte de 30% qui comprend juste le vol du groupe ne sera en aucun cas remboursé.
- Une fois le solde total dûment payé du vol, aucun remboursement ne pourra plus être demandé.
- Les groupes peuvent demander également le remboursement de leur voyage (selon les justificatifs de l'annulation) en cas d'assurance souscrit en vue des modalités de l'assureur.
- Taxe aéroport non remboursé.

### *10.2.3 Modalités de remboursement de billets d'avion*

#### *10.2.3.1 Partenaires membres de l'IATA*

Dans l'hypothèse de billets d'avions émis par des compagnies aériennes membres de l'IATA, le Client devra demander le remboursement des taxes non exigibles à Emirtour.com. Le Client devra adresser une demande écrite à l'adresse indiquée à l'article 1 des présentes conditions générales. Cette demande devra donner mandat à Emirtour.com pour accomplir les démarches nécessaires pour obtenir au nom et pour le compte du Client ledit remboursement. Le délai pour demander par écrit le remboursement des taxes non exigibles est de douze mois à compter de la date d'achat du billet ou de six mois à compter de la date de départ du vol, si celle-ci est postérieure. Ces remboursements ne peuvent être effectués qu'au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l'achat et tous les remboursements sont soumis à la politique de la compagnie aérienne concernée. Des frais de gestion d'un montant de 50 € pour le traitement de ces demandes pourront être exigés par EmirTour.com.

#### *10.2.3.2 Partenaires non membres de l'IATA*

Dans l'hypothèse de billets d'avions émis par des compagnies aériennes qui ne sont pas membres de l'IATA ou si le paiement de vos vols a été encaissé directement par la compagnie aérienne, le Client devra demander le remboursement des taxes non exigibles directement à la compagnie aérienne en question.

## **ARTICLE 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le contenu (textes, images, schémas...), la structure et le logiciel mis en œuvre pour le fonctionnement du Site sont protégés par le droit d'auteur et le droit des bases de données. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement d'Emirtour.com ou de ses ayants droit ou ayants cause constitue une violation des Livres I et III du Code de la propriété intellectuelle et sera susceptible de donner lieu à des poursuites judiciaires. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque.

Les informations publiées sur le présent Site le sont à titre indicatif, sans garantie d'exactitude. Emirtour.com ne peut en aucun cas être tenue responsable du fait d'une omission, d'une inexactitude ou de toute erreur contenue dans ces informations et qui serait à l'origine d'un dommage direct ou indirect causé à l'Internaute.

## **ARTICLE 12. DISPOSITIONS GENERALES**

### **12.1 Droit applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

### **12.2 Modifications des présentes conditions générales**

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment par Emirtour.com. Les conditions générales applicables au Client sont celles en vigueur au jour de sa commande ou de sa connexion sur le présent Site, toute nouvelle connexion à l'espace personnel emportant acceptation le cas échéant des nouvelles conditions générales.

### **12.3 Règlement amiable des litiges**

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales devront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation d'Emirtour.com en vue d'un règlement amiable.

### **12.4 Entièreté**

La nullité d'une des clauses du présent contrat n'entraînera pas la nullité des autres clauses du contrat ou du contrat dans sa globalité, qui garderont leur plein effet et portée. Dans une telle hypothèse, les parties devront dans la mesure du possible remplacer la stipulation annulée par une stipulation valable correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes.

### **12.5 Non-renonciation**

L'absence d'exercice par Emirtour.com des droits qui lui sont reconnus par les présentes ne pourra en aucun cas être cas être interprétée comme une renonciation à faire valoir lesdits droits.

## **DISPOSITIONS LEGALES**

*Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme.*

### **Article R211-3 du Code du tourisme**

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 du Code du tourisme**

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 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 du Code du tourisme**

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 du Code du tourisme**

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 élément. 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 du Code du tourisme**



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 R211-7 du Code du tourisme**

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 du Code du tourisme**

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 du Code du tourisme**

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 du Code du tourisme**

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 du Code du tourisme**

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.