

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE GROUPES

1. Stipulations préliminaires

Les présentes conditions de vente définissent les droits et obligations de la SAEM Le Mémorial de Caen, ci-après dénommée « le Mémorial » (RCS Caen n° 348 713 694), et ses clients en groupe d'au moins vingt (20) participants - ou de quinze (15) participants pour les groupes scolaires souhaitant acheter un billet, un forfait visite, un circuit et/ou un séjour concernant un site exploité par le Mémorial (ci-après désignés sous le terme générique de « prestations »), en dehors du site Internet <https://www.memorial-caen.fr/billetterie/> dont les ventes sont régies par d'autres conditions.

S'agissant de la vente de forfait touristique au sens de l'article L. 211.1 du Code du tourisme, les textes des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme sont reproduits à la fin des présentes conditions générales de vente. Ces textes ne s'appliquent qu'en cas de vente de séjour c'est-à-dire dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée.

Les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions précédemment applicables.

Le fait d'effectuer un achat ou une réservation implique l'acceptation entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente ci-après énoncées qui prévalent sur tous autres documents tels que les impressions, prospectus, catalogues promotionnels, description des produits émis par le Mémorial. Dans ce cadre, préalablement à la conclusion du contrat, le Mémorial informe le client des caractéristiques essentielles des prestations proposées en indiquant notamment la durée de validité des billets, le contenu des forfaits, les conditions de transport, de séjour, le prix et les modalités de paiement ainsi que les éventuelles conditions d'annulation.

À cet égard, en application de l'article L. 211-9 du Code du tourisme, les informations figurant notamment dans les brochures ou sur le site Internet du Mémorial peuvent faire l'objet de modifications, ces dernières ne constituant pas un contrat au sens de l'article L. 211-8 du Code du tourisme.

Le Mémorial apporte le plus grand soin à la transmission d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des prestations qu'il propose. Les prestations sont présentées dans les brochures et sur le site internet du Mémorial. Les photos et illustrations qui accompagnent ses programmes sur le site internet et sur ses documents commerciaux n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager la responsabilité du Mémorial.

En tout état de cause, la responsabilité du Mémorial ne pourra être engagée du fait d'éventuels changements ou erreurs concernant la description des caractéristiques des prestations achetées, à moins toutefois que les caractéristiques essentielles des prestations s'en trouvent affectées.

Le fait que l'une des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Le Mémorial se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment et sans préavis, ses conditions générales de vente. En tout état de cause, les conditions générales de vente applicables sont celles en ligne au jour de l'achat ou de la réservation du client.

2. Conclusion du contrat

2.1. Capacité

Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Dans le cas d'un achat ou d'une réservation de prestations destinées à des mineurs, ceux-ci doivent nécessairement être accompagnés d'une personne majeure.

2.2. Conclusion du contrat

L'achat ou la réservation des prestations peut s'effectuer :

- Au guichet d'un des sites du Mémorial ;
- Par téléphone : +33 (0)2 31 06 06 45 du lundi au vendredi, de 9h à 18h ;
- Par courrier électronique à l'adresse : resa@memorial-caen.fr.

Lors de sa demande, le client précise la(les) prestation(s) souhaitée(s), la date, le nombre de personnes ainsi que ses coordonnées (téléphone, adresse postale et électronique). Il s'engage à donner les informations nécessaires, complètes et exactes. En tout état de cause, le client est responsable des informations transmises et le Mémorial ne saurait être tenu pour responsable de toute erreur du client.

En fonction des prestations, le client devra communiquer au Mémorial ses besoins pour la réalisation des prestations. Ces données doivent être suffisamment explicites pour permettre au Mémorial de réaliser les prestations.

Le client doit informer le Mémorial, par écrit et préalablement à toute commande, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du séjour (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, allergie, régime alimentaire particulier, etc.).

Les propositions de contrat de réservation émises par le Mémorial sont valables trente (30) jours à compter de leur émission. Le bénéfice de la proposition de contrat est rigoureusement personnel au client et ne peut être cédé sans l'accord du Mémorial.

L'achat ou la réservation du client sont validés lors de la réception par le Mémorial du contrat de réservation signé, et en tout état de cause une fois le paiement réalisé.

L'achat des prestations par le client emporte l'acceptation entière et sans réserve du client des présentes conditions générales de vente.

Le contrat de réservation précise le numéro de réservation devant être indiqué par le client sur l'ensemble de ses correspondances avec le Mémorial.

2.3. Conditions de modification et d'annulation du contrat - Absence de droit de rétractation en cas d'achat ou de réservation à distance

2.3.1. Une fois l'achat ou la réservation validés, aucune annulation totale ou partielle ou modification quantitative ou qualitative ne pourra être effectuée sans accord écrit du Mémorial.

Les demandes de modification ou d'annulation doivent être effectuées uniquement auprès du Mémorial par courrier électronique (resa@memorial-caen.fr) ou par téléphone (02 31 06 06 45) en précisant le numéro de réservation, le nom du client référent et la date des prestations.

Les modifications sont effectuées par le Mémorial sous réserve des disponibilités, le Mémorial ne s'engageant en aucun cas à accepter toute demande de modification effectuée par le client. En cas d'indisponibilité, le Mémorial pourra proposer des prestations alternatives. À défaut d'accord, les parties appliqueront les modalités de modification ou d'annulation prévues aux présentes, en fonction de la situation.

Il est par ailleurs précisé que dans le cadre de certaines offres promotionnelles, expressément visées comme telles par le Mémorial, les prestations ne sont ni échangeables, ni remboursables. Des conditions d'annulation spécifiques et dérogatoires aux présentes pourront être appliquées en fonction des offres promotionnelles (voir conditions indiquées dans les offres).

Aucune correction portée directement par le client sur un document du Mémorial ne peut être prise en compte.

En cas de modification des prestations, le client pourra recevoir un nouveau contrat ou de nouveaux documents, notamment lorsque ces modifications sont demandées par téléphone.

2.3.2. Pour toute annulation totale ou partielle par le client, le Mémorial pourra conserver les sommes suivantes calculées en fonction de la date d'annulation et la date de commencement des prestations :

- Pour une annulation plus de 30 jours avant le commencement de la prestation, aucune somme ne sera conservée ;
- Pour une annulation entre J-30 et J-10, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 30 % du montant TTC de la prestation annulée ;
- Pour une annulation entre J-9 et J-4, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 50 % du montant TTC de la prestation annulée ;
- Pour une annulation moins de 3 jours avant la date prévue de la prestation, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 75 % du montant TTC de la prestation annulée.
- Pour une annulation le jour des prestations comme en cas d'absence de présentation du client le jour des prestations ou de la première prestation réservée, la prestation fera l'objet d'une facturation intégrale.

La date de modification ou d'annulation prise en compte dans ce cadre est la date de réception par le Mémorial de la demande du client.

2.3.3. En cas d'arrivée du client postérieurement à la date de la première prestation ou s'il renonce à l'une des prestations ou en cas de départ anticipé en cours de prestation, le client ne bénéficiera d'aucun remboursement, sauf cas de force majeure.

2.3.4. En cas d'achat ou de réservation à distance, le client consommateur est informé qu'en vertu de l'article L. 221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux « *contrats de prestations de services d'hébergement, (...) de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée* »

Ainsi, pour tout achat ou réservation de prestations effectués à distance auprès du Mémorial, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

2.3.5. En cas de vente de forfait touristique au sens de l'article L. 211.1 du Code du tourisme, et conformément à l'article R. 211-11 du Code du tourisme, le client peut céder son contrat à une autre personne qui remplit les conditions applicables au contrat pour effectuer le séjour, ce tant que ce contrat n'a produit aucun effet c'est-à-dire avant le début du séjour. Le client est tenu d'informer le Mémorial de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception reçue au plus tard sept (7) jours avant le début du séjour. Le client et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession.

3. Remise, utilisation et validité des documents de visite

Dans le cadre des présentes conditions de vente, les « billets » désignent les billets d'entrée au Mémorial de Caen et ses autres sites et les billets pour les circuits et prestations packagées proposés par le Mémorial.

En cas d'achat au guichet, le client se voit directement remettre ses billets lui permettant de bénéficier des prestations.

En cas d'achat ou de réservation à distance, le client présentera le jour des prestations au guichet du Mémorial son contrat de réservation indiquant son numéro de réservation afin de se voir remettre ses billets ou tous autres documents lui permettant de bénéficier des prestations.

Si les parties ont convenu de conditions particulières de paiement, le client remettra également au Mémorial son bon de commande ou bon d'échange afin de permettre au Mémorial d'émettre sa facture ultérieurement dans les conditions convenues. A défaut de présenter ces documents, les prestations seront immédiatement payables le jour des prestations au guichet du Mémorial.

Les billets d'entrée permettent un accès direct au site concerné.

Les billets d'entrée pour le site du Mémorial de Caen sont valables pendant vingt-quatre (24) heures après la première admission. Les billets d'entrée pour les autres sites sont valables pour la date et/ou l'horaire indiqués.

Seule la première personne à présenter le billet d'entrée sera admise, celle-ci étant présumée être le porteur légitime du billet.

Les billets d'entrée non spécialement datés sont valables dix-huit (18) mois à partir de leur date d'émission.

Les documents de visite datés sont valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent. Ils sont à remettre aux prestataires concernés. Ils ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet d'entrée ou tout autre document de visite, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que le Mémorial serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.

4. Prix/Paiement

4.1. Le prix des prestations est mentionné sur les brochures et le site Internet du Mémorial. Ils comprennent uniquement les prestations indiquées dans leur descriptif. Ils sont exprimés par personne, en euros toutes taxes comprises ; la TVA applicable est celle en vigueur au moment de la facturation. Ils sont valables pendant l'année civile.

Une fois l'achat ou la réservation validés, le Mémorial ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, est pris en compte l'âge au premier jour de la réalisation des prestations. Un justificatif de l'âge des enfants et de toute réduction pourra être demandé à tout moment par le personnel du Mémorial. À défaut de la présentation du justificatif, et en cas de doute avéré sur l'âge ou la véracité de la réduction, il pourra être fait application du tarif adulte.

4.2. Sauf convention contraire, le règlement s'effectue au guichet du Mémorial le jour de la réalisation des prestations. Les factures sont payables comptant.

Il est précisé qu'en cas de difficultés de paiement constatées avec le client, le Mémorial se réserve la possibilité de solliciter un paiement d'avance.

En tout état de cause, l'obligation de payer n'est remplie que dans la mesure où le montant en euros est crédité définitivement au bénéfice du Mémorial. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

4.3. En cas de retard de paiement, le client professionnel sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal, ce après mise en demeure préalable, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros sans préjudice du paiement de l'ensemble des frais de justice, d'instance, d'action ou de recouvrement dûment justifiés par le Mémorial.

La facturation de ces diverses sommes ne privera pas le Mémorial de son droit de résoudre ou résilier la commande de plein droit et sans formalités judiciaires, trois (3) jours après une simple mise en demeure de payer, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse.

En tout état de cause, en cas de défaut de paiement d'une facture à l'échéance, les sommes dues par le client en raison de la commande en cause mais aussi de toutes les commandes déjà exécutées ou en cours d'exécution seront immédiatement exigibles. Les prestations pourront également être suspendues sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée et ce jusqu'au paiement intégral de toutes les sommes dues avec les intérêts afférents.

5. Réalisation des prestations

Le Mémorial s'engage à réaliser, conformément aux normes et règlements en vigueur, les prestations qui lui sont confiées.

Le Mémorial se réserve le droit, en tant qu'entreprise indépendante, de sous-traiter tout ou partie de ses prestations.

En cas de vente de forfait touristique au sens de l'article L. 211.1 du Code du tourisme, et conformément à l'article R. 211-17-1 du Code du tourisme, le Mémorial apporte dans les meilleurs délais, eu égard aux circonstances de l'espèce, une aide appropriée au voyageur qui se trouverait en difficulté.

Dans le cas où les prestations incluent de la restauration, le détail du menu doit être confirmé directement sur le contrat de réservation retourné signé par le client. Dans le cas contraire, le Mémorial imposera un menu. Sauf accord exprès entre le Mémorial et le client, les menus sont fournis à titre indicatif et peuvent varier en fonction des approvisionnements.

Toute demande liée à des régimes particuliers devra faire l'objet d'une demande écrite par le client au moment de la réservation afin que soit étudiée, le cas échéant, une proposition personnalisée.

Il est précisé que la restauration non consommée ne peut donner lieu à minoration du prix.

La facturation sera établie sur la base du nombre de personnes indiqué sur le contrat de réservation.

6. Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée au Mémorial par courrier postal en lettre recommandée avec accusé de réception dans les sept (7) jours de la réalisation de la prestation faisant l'objet de la réclamation.

Il appartient au client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées. Le client devra joindre à sa réclamation les justificatifs d'achat ou de réservation, et les justificatifs de visite (contrat de réservation, billet(s) d'entrée etc.) comportant le nombre de participants.

7. Obligations du client

Les prestations confiées au Mémorial ne pourront être réalisées qu'en collaboration étroite entre le Mémorial, le client et les participants, en fonction des informations qui seront communiquées au Mémorial par ce dernier. Pour cela, le client s'engage à communiquer au Mémorial l'ensemble des éléments nécessaires. Le client contracte à l'égard du Mémorial une obligation d'information et s'engage notamment à transmettre tout document ou renseignement utile. Le client demeure responsable du contenu et de l'exactitude des informations qu'il transmet au Mémorial et garantit ce dernier contre toute action en justice qui trouverait sa source dans lesdites informations.

Le Mémorial ne pourra être tenu responsable du choix des prestations retenues par le client. En outre, le Mémorial s'engage à ne pas s'immiscer dans les choix pédagogiques du client et ne peut garantir l'impact de ses prestations sur le programme pédagogique du client.

Le respect du règlement intérieur du Mémorial applicable aux visiteurs s'impose au client et aux participants. Il est communiqué sur simple demande écrite du client. Les infractions au règlement intérieur peuvent aller jusqu'à l'expulsion du Mémorial outre l'indemnisation de tout préjudice subi par le Mémorial.

Le client et chacun des participants sont entièrement responsables des propos, photos, vidéos, faits à l'occasion des prestations et qu'ils pourraient diffuser sur des réseaux sociaux ou blogs et donc de leurs conséquences (morales, juridiques...). Le Mémorial ne pourrait en aucun cas être tenu responsable de leur contenu et des conséquences de leur diffusion.

Le Mémorial ne saurait être responsable en cas d'oubli, de perte ou de vol d'effets personnels à bord des autocars, minibus ou dans tout autre lieu et ne pourra garantir leur restitution.

8. Responsabilité

8.1. Le Mémorial ne pourra pas être tenu responsable pour tout retard ou inexécution dû à un cas de force majeure ou à une faute du client ou d'un tiers.

Si la réalisation de la prestation est retardée du fait du client ou d'un tiers, le Mémorial décline toute responsabilité subséquente à ce retard qui ne pourra jamais de convention expresse, donner lieu à indemnités.

Une partie ne saurait engager la responsabilité de l'autre partie et ses obligations seraient suspendues dans l'hypothèse où surviendrait un cas de force majeure. On entend par cas de force majeure tout événement rendant soit impossible, soit manifestement plus difficile l'exécution d'une obligation en raison du caractère imprévisible ou irrésistible ou extérieur de cet événement, ces trois critères étant alternatifs, tels que incendies, inondations, grèves totales ou partielles, paralysies des voies de transports routiers ou autres, ruptures de fourniture d'énergies, blocages des télécommunications et des réseaux informatiques, changement de réglementation, retards ou défaillance dans l'intervention de partenaires extérieurs tels que les fournisseurs ou sous-traitants du Mémorial, guerres, émeutes... ainsi que tout autre événement considéré par la loi ou la jurisprudence comme un cas de force majeure.

Il est également convenu que constitue un cas de force majeure tout événement s'imposant au Mémorial du fait de sa qualité de société mixte et/ou de la nature du lieu (notamment en cas de cérémonie ou commémoration, de visite d'officiels ou de chefs d'État...) et/ou en cas d'opération réalisée pour des raisons de sécurité (fermeture du site, évacuation des visiteurs...).

En cas de force majeure, les obligations de la partie empêchée seraient suspendues. Elle s'engage à informer l'autre partie dans les meilleurs délais dès qu'elle a connaissance de cet événement. En cas d'empêchement subi par le Mémorial, ce dernier procèdera à l'émission d'un avoir ou au remboursement du client selon le cas, à l'exclusion de toute indemnisation. En cas d'empêchement subi par le client, le Mémorial devra être dûment réglé de l'ensemble des prestations éventuellement réalisées et des coûts éventuellement engagés dans le cadre de l'exécution de ses obligations.

8.2. Lorsque la responsabilité du Mémorial est engagée à la suite d'une faute prouvée de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le client a subis à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels. Le montant des dommages et intérêts que le Mémorial pourrait être amené à verser au titre de la responsabilité civile et/ou contractuelle est en tout état de cause limité au montant des prestations tel que figurant dans le contrat de réservation conclu avec le client professionnel et en tout état de cause du plafond d'assurance du Mémorial.

9. Assurances

Le Mémorial a souscrit auprès de MMA IARD – 14, boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72000 LE MANS, des contrats d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle (contrat n° 113 984 572 pour le site du Mémorial de Caen ; contrat n° 114 374 110 pour le site d'Arromanches 360° et contrat n° 143 215 049 pour le site du Mémorial de Falaise). Cette assurance garantit le Mémorial contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme et couvre les conséquences pécuniaires pouvant incomber au Mémorial en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de ses prestations de forfaits touristiques et ce, à concurrence d'un montant de 10 000 000 euros par année d'assurance pour les dommages corporels, matériels ou immatériels. Le Mémorial transmettra ses conditions d'assurance sur simple demande écrite du client.

10. Propriété intellectuelle / Protection des données personnelles

10.1. Sauf stipulations contraires, le Mémorial conserve la propriété intellectuelle de ses créations (illustrations, textes, libellés, marques, images, logos, vidéos...) qui ne peuvent être utilisées, représentées, communiquées, exécutées, adaptées ou traduites sans son autorisation écrite et préalable. En tout état de cause, le client ne fera usage des documents du Mémorial que conformément au but pour lequel ils lui ont été transmis.

10.2. Le Mémorial procède à la collecte et au traitement des données personnelles des clients conformément à la réglementation en vigueur applicable aux données personnelles et à la Politique de Confidentialité qu'elle a élaborée et qui complète les présentes conditions générales de vente, dont elle fait partie intégrante. À ce titre, le Mémorial invite les clients à la consulter **en cliquant ICI**.

10.3. Le client consommateur est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (liste « Bloctel »). Il est néanmoins précisé que cette inscription n'interdit pas au Mémorial de contacter téléphoniquement le client pour les stricts besoins de l'exécution du présent contrat.

11. Droit applicable/Contestations

Les parties conviennent que les présentes conditions et leurs conséquences sont soumises au droit français. La langue des présentes et des relations entre les parties est le français.

Le client consommateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le client consommateur pourra ainsi soumettre tout litige l'opposant au Mémorial à l'Association Médiation Tourisme et Voyage.

Coordonnées : BP 80303 – 75823 PARIS cedex 17

Site internet : <https://www.mtv.travel>

Avant de saisir le médiateur désigné ci-dessus, le client consommateur s'engage à adresser sa réclamation au service client du Mémorial aux coordonnées indiquées à l'article 11 des présentes conditions générales.

En outre, le Mémorial informe le client de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne et de la possibilité d'y recourir en cas de litige en lien avec le présent contrat. Cette plateforme est accessible **en cliquant ICI**.

12. Contact

LE MÉMORIAL DE CAEN – Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 – 14050 CAEN cedex 4 – France

Statut : Société Anonyme d'Économie Mixte Locale

Capital social de l'entreprise : 1 233 027 €

Numéro de SIRET : 348 713 694 00019

Numéro d'immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de séjours : IM014100010

Numéro de TVA : FR 71348713694

Assureur : MMA IARD – 14, boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72000 LE MANS.

Pour toute question ou réclamation relative aux services, aux réservations, aux données personnelles, le client peut contacter le Mémorial aux coordonnées suivantes :

LE MÉMORIAL DE CAEN
Esplanade Général Eisenhower
CS 55026
14050 CAEN cedex 4
Tél : 02 31 06 06 45
Courriel : resa@memorial-caen.fr

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Contrat de vente de séjour et de voyage

Article 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.

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. 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.

Article 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 résilier 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.

Article 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.

Article 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. 211-11.

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°.

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 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.

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 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.