

# CONDITIONS GENERALES DES SERVICES DE RESERVATION GROUPON INTERNATIONAL TRAVEL GMBH

Ce document décrit les conditions applicables aux services de réservation d'hébergement (les « Services ») offerts par Groupon International Travel GmbH sur le site [www.groupon.fr](http://www.groupon.fr) – détenu exploité et édité par la société Groupon International GmbH – en tant qu'agent du fournisseur de l'hébergement (les « Conditions de Services »). L'utilisation des Services est subordonnée à l'acceptation des présentes Conditions de Services.

Veuillez noter que ces Conditions de Services NE S'APPLIQUENT PAS à l'achat d'un coupon sur le site [www.groupon.fr](http://www.groupon.fr) – détenu exploité et édité par la société Groupon International GmbH – dans la mesure où de tels achats sont régis par d'autres conditions générales.

**Définitions :** Les termes commençant par une majuscule et définis ci-après auront le sens qui leur est attribué dans les définitions quand ils seront écrits avec une majuscule dans les présentes Conditions de Services.

- **Hébergement** signifie un hébergement pour des personnes dans un bâtiment ou toute autre structure similaire, notamment des hôtels, appartements, maisons et villas.
- **Force Majeure** signifie un événement présentant un caractère imprévisible et irrésistible rendant impossible l'exécution des présentes Conditions de Services.
- **Site** signifie toutes plateformes détenues ou exploités par Groupon International GmbH, ses affiliés ou partenaires commerciaux, dont notamment le site internet [www.groupon.fr](http://www.groupon.fr) détenu exploité et édité par Groupon International GmbH, tout site internet d'un affilié, le réseau commercial partenaire, les e-mails, les applications pour terminaux mobiles ou tous autres types d'offres par voie électronique de Groupon International GmbH, leurs affiliés ou partenaires commerciaux.
- **Réservation** signifie l'achat d'une offre d'Hébergement proposée sur le Site (et cette définition inclura « Réserver » et « Réservé »).
- **Services** signifie les services fournis par Groupon International Travel GmbH à ses membres dans le cadre des présentes Conditions de Services, ce qui inclut agir en tant qu'agent pour le compte du Fournisseur pour mettre l'Hébergement disponible à la Réservation.
- **Fournisseur** signifie tout fournisseur de l'un quelconque des Hébergements offerts à la vente par Groupon International Travel GmbH sur le Site.

## 1. Informations sur les présentes Conditions de Services

- 1.1. **Groupon International Travel GmbH :** Groupon International Travel GmbH est une société de droit suisse, immatriculée en Suisse sous le numéro d'immatriculation CH-290.4.017.693-2 et ayant son siège social situé au 10, Freier Platz, 8200 Schaffhausen, Suisse, dont le numéro de téléphone est : 09 77 40 10 50 et l'adresse électronique est : [servicemembre@groupon.com](mailto:servicemembre@groupon.com) (« Groupon Travel », « nous » ou « notre »). Son numéro de TVA est CHE-180.110.104.
- 1.2. **Groupon Travel et les Fournisseurs :** Groupon Travel agit en tant qu'agent pour le Fournisseur pour toute Réservation d'Hébergement. Cela signifie qu'un contrat d'Hébergement est par ailleurs conclu entre vous et le Fournisseur.
- 1.3. **Les présentes Conditions de Services :** Veuillez lire attentivement les présentes Conditions de Services car elles s'appliqueront à l'ensemble des Réservations qui vous ont été confirmées par email. En effet, dans un tel cas, un contrat est formé entre vous et nous et c'est cette relation qui est régie par les présentes Conditions de Services. En tout état de cause, nous ne vous autoriserons pas à faire une Réservation d'un Hébergement si vous n'avez pas confirmé avoir lu et accepté les présentes Conditions de Services. Les Fournisseurs disposeront de leurs propres

conditions générales applicables à votre Réservation en plus des présentes Conditions de Services qui sont soumises à toutes conditions générales pertinentes du Fournisseur. En effet, dans le cas où il existe un conflit entre les présentes Conditions de Services et toutes conditions générales d'un Fournisseur, les conditions générales du Fournisseur l'emporteront sur les présentes Conditions de Services. Vous acceptez également d'être lié par les conditions générales des Fournisseurs lorsque vous effectuez une Réservation.

- 1.4. **Vos droits:** En tant que consommateur, rien dans les présentes Conditions de Services n'affecte les droits qui vous sont conférés par les dispositions d'ordre public de droit français applicables.
- 1.5. **Mises à jour des présentes Conditions de Services :** La dernière révision des présentes Conditions de Services a été effectuée le 14 avril 2015. Nous nous réservons le droit de réviser les présentes Conditions de Services à tout moment (lesdites versions révisées seront affichées en ligne). En tout état de cause, toutes révisions des présentes Conditions de Services effectuées après votre Réservation ne s'appliqueront pas à la Réservation en question et seule la version des Conditions de Services à laquelle vous aurez expressément consenti au moment de la Réservation vous sera opposable.

## 2. Vos obligations dans le cadre des présentes Conditions de Services

- 2.1. **Âge minimum :** Seules les personnes âgées d'au moins 18 ans peuvent Réserver. En effectuant une Réservation, vous confirmez être âgé(e) d'au moins 18 ans.
- 2.2. **Informations:** Vous comprenez et acceptez que Groupon Travel et tout Fournisseur se réservent le droit d'annuler votre Réservation à tout moment en cas de manquement de votre part à communiquer toute(s) information(s) pertinente(s), qu'elles vous concernent personnellement ou qu'elles concernent les personnes pour lesquelles vous Réservez, comme l'exigent les présentes Conditions de Services. En outre, vous garantissez que :
  - 2.2.1. toutes les informations que vous nous fournissez dans le cadre des présentes Conditions de Services sont exactes, complètes et précises ;
  - 2.2.2. vous nous informerez sans délai de tous changements affectant les informations que vous nous avez fournies ;
  - 2.2.3. vous reconnaissez et acceptez qu'il est de votre responsabilité de vous assurer que rien (tel que des infractions (crimes et/ou délit) et des expulsions antérieures de la/des destination(s) de votre voyage) ne vous empêchera, ni n'empêchera les personnes pour lesquelles vous Réservez, de voyager ;
- 2.3. **Réserver au nom d'autrui :** Si vous Réservez pour des personnes autres que vous-même, vous déclarez être autorisé(e) à effectuer ladite Réservation pour le compte desdites personnes et à nous fournir leurs données personnelles. Toutes les personnes comprises dans la Réservation ont accepté d'être liées par les présentes Conditions de Services.
- 2.4. **Comportement :** Vous vous engagez à vous comporter correctement et à ne pas créer un risque de danger pour d'autres personnes et/ou à ne pas endommager la propriété d'autres personnes au cours de votre utilisation de l'Hébergement. Si, à tout moment entre le départ et votre retour, vous (ou toutes personnes pour lequel vous Réservez) êtes arrêté(e) ou empêché(e) de voyager ou si vous êtes expulsé(e) de votre Hébergement en raison de votre non-conformité aux conditions générales du Fournisseur, nous ne rembourserons, au nom du Fournisseur, aucune portion du prix payé pour Réserver votre Hébergement dont vous n'avez pu bénéficier en raison de votre comportement (ou du comportement de toute personne pour laquelle vous Réservez). Vous acceptez de nous payer toutes pertes, dommages-intérêts ou coûts subis par nous-mêmes

résultant de toutes réclamations ou procédures judiciaires engagées ou qu'une personne menace d'engager contre nous résultant de ou en lien avec votre comportement (ou le comportement de toute personne pour laquelle vous Réservez) dans le cadre des présentes Conditions de Services.

- 2.5. **Fraude** : Si nous ou un Fournisseur sommes notifiés ou venons à avoir connaissance de toute fraude ou de toute activité illégale associée à tous paiements effectués pour votre Réservation, nous nous réservons le droit, en agissant au nom du Fournisseur, d'annuler votre Réservation avec effet immédiat et sans qu'aucune compensation ne vous soit due. Ledit droit d'annulation s'appliquera en plus de tous autres droits que nous pourrions avoir à votre rencontre.

### 3. Réserver un Hébergement

- 3.1. **Effectuer une Réservation** : Sous réserve de disponibilité, vous pouvez effectuer une Réservation en ligne, par l'intermédiaire du Site. Pour Réserver, vous devez (i) sélectionner l'Hébergement que vous souhaitez Réserver auprès d'un Fournisseur, (ii) sélectionner votre type de chambre et vos dates de voyage, (iii) cliquer sur « Réserver ! », (iv) indiquer votre adresse électronique et les autres informations à caractère personnel dont nous avons besoin afin de pouvoir vous connecter à votre compte ou pour créer un compte, (v) accepter les présentes Conditions de Services de Réservation et (vi) cliquer sur « Terminer la commande ». Une fois ces étapes réalisées avec succès, une page du Site apparaîtra accusant réception de votre Réservation.
- 3.2. **Confirmation de votre Réservation** : Nous nous réservons le droit de confirmer, pour le compte du Fournisseur, ou non votre Réservation. Si votre Réservation est rejetée, nous vous le ferons savoir et aucun paiement ne vous sera prélevé. Si votre Réservation est confirmée, nous vous enverrons un e-mail de confirmation de Réservation confirmant votre Hébergement. C'est à compter de l'envoi de notre e-mail de confirmation de Réservation qu'un contrat entre vous et nous est conclu.
- 3.3. **Vérifier votre confirmation de Réservation** : Il est important que vous vérifiiez les détails de votre e-mail de confirmation de Réservation lorsque vous le recevez. En cas d'une quelconque différence entre votre Réservation et votre e-mail de confirmation de Réservation, ou si vous ne recevez pas l'e-mail de confirmation de Réservation dans les 24 heures après avoir effectué la Réservation, veuillez nous contacter immédiatement au **09 77 40 10 50** ou par e-mail à **servicemembre@groupon.fr**.

### 4. Tarif

- 4.1. **Bénéficiaire du paiement** : Tous les paiements que vous effectuez pour un Hébergement seront perçus par Groupon International GmbH, agissant en tant qu'agent du Fournisseur. Une fois votre Réservation confirmée et votre paiement approuvé, nous vous enverrons, pour le compte du Fournisseur, votre e-mail de confirmation de Réservation (comme indiqué ci-dessus).
- 4.2. **Prix** : Nous, pour le compte du Fournisseur, nous réservons le droit de modifier les prix de tout Hébergement avant que vous ne fassiez la Réservation. Vous serez informé du prix de tout Hébergement avant de Réserver. Ce prix peut être différent du prix vous ayant été proposé initialement sur le Site.
- 4.3. **Erreurs de tarification** : Dans certains cas, nous pouvons faire une erreur et il peut y avoir des erreurs de tarification lorsque vous Réservez. Si nous avons commis une erreur manifeste (qu'elle soit humaine, technique ou autre), nous nous réservons le droit, dans la mesure autorisée par la loi applicable, de vous proposer l'option d'effectuer à nouveau une Réservation au prix correct ou de vous rembourser intégralement.

- 4.4. **Taxes** : Dans certains pays, il peut y avoir des taxes, prélèvements, impôts, droits, frais ou autres charges (collectivement les « Taxes ») prélevés par les autorités locales. Les Taxes applicables à votre Réservation vous seront indiquées avant la Réservation, y compris ailleurs sur le Site. Veuillez noter que vous serez entièrement et seul(e) responsable du paiement de l'ensemble desdites Taxes.
- 4.5. **Options supplémentaires** : Nous vous informons qu'au cours de votre utilisation de l'Hébergement, des options supplémentaires vous seront proposées à l'achat. Lesdites options supplémentaires incluent les repas à votre hôtel, internet à votre hôtel, etc. (« Options supplémentaires »). Dans la mesure où vous n'avez pas acheté ces Options supplémentaires par notre intermédiaire, agissant en tant qu'agent du Fournisseur, toutes Options supplémentaires seront à vos frais et la responsabilité de la fourniture de ces Options supplémentaires revient au fournisseur desdites Options supplémentaires. En tant qu'agent des Fournisseurs, Groupon Travel n'est pas partie au contrat pour les Options supplémentaires et n'aura aucune responsabilité quant à la fourniture et l'accomplissement de toute Option supplémentaire.
- 4.6. **Révision des prix de l'Hébergement après la Réservation** : Sous réserve de la Clause 5, Groupon Travel ne changera pas le prix de votre Hébergement après vous avoir envoyé l'email de confirmation de Réservation.
- 4.7. **Remboursements** : Si vous recevez un remboursement (total ou partiel), vous serez remboursé conformément à votre méthode de paiement originale. Lorsque vous recevez un remboursement, vous avez 30 jours à compter de la date de sa réception pour le rejeter. Si vous ne rejetez pas le remboursement au cours de cette période, le remboursement constitue le règlement entier et définitif de toute(s) réclamation(s) que vous auriez à l'encontre de Groupon Travel relative(s) à, résultant de, ou en lien avec les Services, au titre desquels vous avez été remboursé(e).

## 5. Modifications et annulations

### 5.1. Si vous modifiez vos informations :

5.1.1. Veuillez noter que Groupon Travel peut ne pas être en mesure de modifier le nom des personnes sur votre Réservation. Nous pouvons accéder à une telle demande de modification de nom à notre seule discrétion. Si nous ne sommes pas en mesure de modifier un nom sur votre Réservation, vous devrez alors annuler et effectuer une nouvelle Réservation (et supporter tous coûts associés à ladite annulation). Si vous souhaitez vous informer sur la modification d'un nom, veuillez nous contacter à l'adresse [servicemembre@groupon.fr](mailto:servicemembre@groupon.fr) ou **09 77 40 10 50**.

5.1.2. Toute autre modification d'informations qu'une modification de nom peut également ne pas être possible. Cependant, vous avez toujours la possibilité d'annuler votre Réservation, sous réserve de disponibilité (merci de vous référer à nos conditions d'annulation à la Clause 5.2 ci-dessous).

5.2. **Si vous annulez votre Hébergement** : Veuillez noter que vous pouvez annuler toute Réservation, sans frais, jusqu'à la date d'annulation (si elle existe), conformément aux conditions générales du Fournisseur. Vous trouverez la date d'annulation dans le cadre des restrictions générales de l'Hébergement. La date d'annulation sera également indiquée dans votre e-mail de confirmation de Réservation. Une fois que la date d'annulation est passée, votre achat est non-remboursable et ne peut être annulé. Veuillez lire attentivement les conditions de l'Hébergement spécifique que vous souhaitez Réserver eu égard à la date d'annulation, celle-ci pouvant varier d'un Hébergement à un autre. Si le motif d'annulation est couvert aux termes d'une police d'assurance que vous avez souscrite au titre de votre Réservation, vous pourrez réclamer tous frais que nous pourrions vous facturer au titre de l'annulation dans le cadre de cette police d'assurance. Si vous souhaitez

discuter plus longuement de l'annulation, contactez-nous par e-mail à l'adresse [servicemembre@groupon.fr](mailto:servicemembre@groupon.fr) ou par téléphone au **09 77 40 10 50**.

- 5.3. **Si un Fournisseur modifie votre Hébergement** : Occasionnellement, un Fournisseur peut devoir apporter une modification à votre Réservation. En tant qu'agent du Fournisseur, nous vous informerons de l'ensemble des dites modifications dès que cela sera raisonnablement possible en vous envoyant, pour son compte, une confirmation de Réservation à jour établissant les détails de votre Réservation et de votre Hébergement mis à jour.
- 5.4. **Si un Fournisseur annule votre Hébergement** : Agissant pour le compte du Fournisseur, nous nous réservons le droit d'annuler votre Réservation, sans qu'aucune compensation ne soit due si l'annulation est due à des cas de Force Majeure ou à votre manquement de payer le coût total de votre Hébergement ou autrement conformément aux termes des présentes Conditions de Services et des lois applicables.

## 6. Normes de diligence

6.1. Nous garantissons que nous :

- 6.1.1. prendrons toutes les précautions et tout le soin raisonnables dans l'exécution des obligations nous incombant en vertu des présentes Conditions de Services ;
- 6.1.2. sommes autorisés à mettre à disposition les Services offerts par l'intermédiaire du Site ; et
- 6.1.3. ne manquerons pas à nos devoirs de diligence raisonnable dans nos activités.

## 7. Responsabilité

- 7.1. Nous ne serons pas responsables lorsque tout manquement dans notre exécution des présentes Conditions de Services :
- 7.1.1. vous est imputable ;
- 7.1.2. est imputable à un fait insurmontable et imprévisible imputable un tiers n'étant pas lié à la fourniture de l'Hébergement ; ou
- 7.1.3. est imputable à un événement de Force Majeure qui empêche notre exécution des présentes Conditions de Services.

## 8. Plaintes

- 8.1. Si vous rencontrez un problème avec votre Hébergement, vous devez en avertir immédiatement le Fournisseur de votre Hébergement (par exemple, le représentant du centre de vacances, directeur de l'hôtel, etc.). Si votre plainte n'est pas résolue sur place, vous devrez nous contacter et porter le problème à notre connaissance via le numéro suivant **09 77 40 10 50**. Nous mettrons en place toutes les mesures raisonnables pour fournir sans délai une assistance au vu des circonstances et dans la mesure de nos capacités. Si vous ne pouvez appeler, veuillez nous envoyer un e-mail à [servicemembre@groupon.fr](mailto:servicemembre@groupon.fr) et nous indiquer un numéro et une heure auxquels vous appeler afin de tenter de vous aider.
- 8.2. Si votre plainte reste sans solution après en avoir informé le Fournisseur et nous avoir appelés (au numéro que nous avons indiqué ci-dessus), une plainte devra être effectuée par écrit dans les 28 jours suivant votre retour de voyage : A l'attention de : Customer Services, Freier Platz 10, 8200

Schaffhausen, en indiquant votre numéro de référence de réservation et toutes autres informations pertinentes que nous pourrions raisonnablement demander en rapport avec votre Hébergement afin que nous puissions vous identifier. Il s'agit de l'adresse que nous utilisons pour traiter toutes plaintes liées à un Hébergement.

## 9. Protection des données à caractère personnel

- 9.1. Lorsque vous effectuez une Réservation par l'intermédiaire de Groupon Travel, vous consentez à la collecte, au traitement et à l'utilisation des informations vous concernant conformément à notre charte de protection des données personnelles.

## 10. Informations utiles

- 10.1. **Informations administratives:** En fonction du lieu où se situe votre Hébergement, un passeport valable (valable pour au moins six mois après la fin de vos vacances) peut être nécessaire. A noter qu'en principe une carte d'identité valable est suffisant pour les citoyens de l'Union européenne voyageant dans l'Union européenne. Vous devez donc accomplir les diligences nécessaires pour avoir un passeport et/ou carte d'identité valable(s). Par ailleurs, en fonction du lieu où se situe votre Hébergement un visa et/ou d'autres exigences relatives à l'immigration peuvent être nécessaires. Vous devrez vérifier ces exigences auprès des ambassades et/ou consulats concernés avant de voyager. Nous ne sommes pas responsables si vous ne pouvez voyager parce que vous n'avez pas accompli toutes les exigences relatives au passeport, carte d'identité, au visa ou à l'immigration ou si vous n'êtes pas en possession des certificats de vaccination pertinents.
- 10.2. **Informations sanitaires :** En fonction du lieu où se situe votre Hébergement, des services sanitaires obligatoires peuvent être applicables à votre voyage. Nous vous conseillons fortement de demander conseil et des recommandations auprès d'un professionnel de la santé au moins huit semaines avant de voyager (que ce soit votre médecin généraliste, une infirmière, un pharmacien, etc.). Vous pouvez notamment consulter les pages <http://www.sante.gouv.fr/recommandations-sanitaires-aux-voyageurs.html> et <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/> pour plus d'informations.
- 10.3. **Assurance voyage :** Il est important et fortement recommandé que vous déteniez une assurance voyage vous couvrant pour la totalité de la durée de (et tous les aspects relatifs à) votre Hébergement. Celle-ci vise à assurer que vous êtes financièrement protégé(e) dans le cas où vous auriez besoin d'annuler les vacances dans certaines circonstances. Le montant de la couverture dont vous avez besoin peut dépendre de votre Hébergement.
- 10.4. **Arrivée et départ de l'Hébergement :** L'arrivée à votre Hébergement dépendra du Fournisseur de votre Hébergement. Les informations relatives aux heures d'arrivée et de départ sont cependant en principe les suivantes : en règle générale l'arrivée se fera à 15 h 00 (heure locale) et le départ à 11 h 00 (heure locale). De plus, si vous arrivez tard, vous devrez en informer votre Fournisseur pour vous assurer qu'une arrivée tardive n'affecte pas vos droits. Il est important de vous conformer aux conditions générales du Fournisseur concernant les heures d'arrivée et de départ.

## 11. Divers

- 11.1. **Interprétation :** Dans les présentes Conditions de Services :

11.1.1. les termes applicables à des personnes visent les personnes physiques ;

- 11.1.2. les intitulés de clause (tels que « 11. DIVERS » au début de cette clause) sont présentés uniquement pour faciliter les références et n'affectent pas l'interprétation des présentes Conditions de Services ;
- 11.1.3. les titres de clause (tels que « Interprétation » au début de cette clause 11.1) visent à aider l'interprétation des clauses dans lesquelles ils apparaissent ; et
- 11.1.4. les références à « comprend » et « notamment » doivent être comprises comme désignant respectivement « comprend sans limitation » et « notamment, sans toutefois s'y limiter ».
- 11.2. **Absence de renonciation** : Aucune renonciation de notre part en cas de manquement de votre part aux présentes Conditions de Services ne saurait constituer ou être interprétée comme une renonciation à notre droit d'exercer un recours en cas de manquement ultérieur, qu'il soit de nature similaire ou non. Aucun retard de notre part pour prendre des mesures en cas de manquement de votre part ne saurait vous libérer, vous dégager ou affecter autrement votre responsabilité dans le cadre des présentes Conditions de Services.
- 11.3. **Notifications** : Sauf indication contraire dans les présentes Conditions de Services, les notifications à remettre à chaque partie seront envoyées par écrit et seront remises par courrier électronique (sauf si vous nous envoyez une notification dans le cadre d'une procédure judiciaire) ou par courrier postal préaffranchi à votre attention à l'adresse que vous nous avez donnée ou à l'adresse de notre siège social.
- 11.4. **Maintien en vigueur** : Dans tous les cas, les stipulations des clauses 1, 2, 3, 4, 7, 9, 11 et 12 des présentes Conditions de Services, ainsi que les stipulations exprimées comme restant en vigueur après l'expiration ou la résiliation ou qui, de par leur nature ou leur contexte, doivent rester en vigueur après une résiliation, resteront en vigueur après l'expiration ou la résiliation des Conditions de Services.
- 11.5. **Divisibilité** : Si une stipulation des présentes Conditions de Services devait être déclarée invalide ou inapplicable, la validité et l'applicabilité des stipulations restantes des présentes Conditions de Services ne seront en aucune manière affectées. Une telle stipulation invalide ou inapplicable sera remplacée par une stipulation valide ou applicable qui se rapproche le plus possible de l'effet prévu par la stipulation invalide ou inapplicable.
- 11.6. **Absence d'autres conditions** : Sauf expressément indiqué par les présentes Conditions de Services, toutes conditions et autres termes, qu'ils soient explicites ou implicites, prévus légalement ou contractuellement sont exclus par les présentes Conditions de Services dans la mesure autorisée par les dispositions d'ordre public de droit français.
- 11.7. **Cession** : Vous n'avez pas le droit de céder, déléguer ou autrement transférer, en tout ou partie, vos droits ou obligations dans le cadre des présentes Conditions de Services sans avoir préalablement obtenu notre autorisation expresse par écrit. Nous ne refuserons pas cette autorisation sans motif valable. Nous disposons du droit de céder ou autrement déléguer tout ou partie de nos droits ou obligations dans le cadre des présentes Conditions de Services à une personne, société ou autre entité.
- 11.8. **Intégralité du contrat** : Les présentes Conditions de Services contiennent toutes les modalités acceptées par les parties, concernant son objet et remplace et annule tout contrat ou accord antérieur(e) entre vous et nous, qu'il soit oral ou écrit.
- 11.9. **Droit applicable et résolution des différends** : Nous ferons de notre mieux pour résoudre à l'amiable tout différend lié aux présentes Conditions de Services. Si vous souhaitez intenter une action en justice à notre encontre, les présentes Conditions de Services seront régies et

interprétées conformément au droit français et les deux parties se soumettront à la compétence exclusive des tribunaux français.

## **12. Dispositions spécifiques du code du tourisme**

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme sont reproduites intégralement ci-après dans le cadre de forfaits touristiques :

### Article R. 211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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 R. 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### Article R. 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite



d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### Article R. 211-5

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

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

#### Article R. 211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 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 R. 211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R. 211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R. 211-9

Lorsque, avant le départ 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 R. 211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R. 211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.