

## BILLETTERIE

### 1. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions s'appliquent pour la réservation et la vente en ligne d'activités de loisirs, visites guidées, de billetterie spectacle, et d'animations sur le Site de l'Office de Tourisme du Grand Figeac.

L'Utilisateur reconnaît expressément que les Prestations ou réservées via le Site sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes Conditions Générales de vente, aux conditions générales ou particulières des Partenaires fournisseurs des Prestations réservées dont il aura pris connaissance avant tout achat. Les Prestations, sauf mention contraire, s'adressent à un public d'individuels. Les enfants devront être accompagnés d'au moins un adulte.

### 2. DEFINITIONS

Les termes employés avec une majuscule auront la signification donnée ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel

- Office de Tourisme : désigne l'Office de Tourisme du Grand Figeac
- Utilisateur : désigne toute personne qui achète une ou plusieurs Prestations sur le Site
- Prestation : signifie toute prestation de services fournie par un Partenaire ou l'Office de Tourisme et pouvant être réservée en ligne sur le Site de l'Office de Tourisme.
- Site : signifie le site internet de l'Office de Tourisme [www.tourisme-figeac.com](http://www.tourisme-figeac.com)
- Partenaire : désigne-le ou les fournisseurs des Prestations
- Vendeur : désigne le Partenaire vendeur des Prestations
- Client : désigne le client final consommateur d'une prestation commandée sur le Site
- Force majeure : conformément à l'article 1218 alinéa 1 du Code civil, désigne tout événement échappant au contrôle des parties, qui n'aurait pu être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. C'est le cas par exemple, sans que cette liste soit limitative, des catastrophes naturelles, des épidémies ou des événements politiques majeurs. Ainsi, la force majeure est habituellement retenue par la jurisprudence pour tout événement considéré comme imprévisible, irrésistible et extérieur

### 3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'Utilisateur achetant une Prestation sur ce Site reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans ces présentes Conditions Générales de Vente, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et de ne pas être sous tutelle ou curatelle.

L'Utilisateur atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à lors de ses commandes.

En réservant, l'Utilisateur accepte d'assumer la pleine et entière responsabilité financière y compris, lorsqu'il agit pour le compte d'autres personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Dans ce cas, lesdites personnes sont solidairement tenues au paiement des Prestations réservées pour leur compte. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de communiquer à ces personnes les présentes Conditions Générales de Vente en leur précisant qu'elles leur sont applicables.

L'achat d'une Prestation entraîne l'entière adhésion de l'Utilisateur en son nom propre et pour son compte, mais également pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, à ces Conditions Générales de Vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

L'Utilisateur est informé que sont également applicables à la fourniture des Prestations, selon des modalités identiques aux présentes Conditions Générales de Vente, les conditions de vente des Partenaires consultables avant la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ou de réservation signifie l'acceptation sans réserve de l'intégralité des Conditions de Vente spécifiques des Partenaires.

#### **4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET RESERVATION EN LIGNE**

Le Site a pour objectif de proposer entre autres la mise en relation des Partenaires du territoire (Activités, Loisirs, Associations) et des Utilisateurs. Par le biais de ce Site, l'Office de Tourisme fournit un portail en ligne qualitatif, grâce auquel les Partenaires proposent leurs Prestations à la réservation.

Pour certains Partenaires d'activités, l'Office de Tourisme intervient seulement en qualité d'intermédiaire, facilitant la réservation de l'offre des Partenaires sur son territoire. L'Office de Tourisme propose également sur ce Site la vente de billetterie, (Visites, spectacles, concerts, loisirs).

La solution de vente en ligne mise en place sur notre site internet est la propriété de Consonance Web qui sécurise les données.

Toute commande effectuée et réglée via le Site suppose l'acceptation préalable pleine et entière par l'Utilisateur des présentes CGV ou des conditions générales des Partenaires en cochant la case prévue à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Les caractéristiques des Prestations pouvant être commandées figurent sur le Site. Les photos présentées n'ont toutefois aucun caractère contractuel. En passant commande, l'Utilisateur reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations sur la nature et les caractéristiques de cette Prestation.

La réservation réalisée n'est valable que pour la date et la prestation choisie par le client lors de la commande. Une fois le règlement effectué, la commande est ferme et ne peut être modifiée ou annulée par l'Utilisateur.

Sur ce Site, l'Office de Tourisme ne garantit pas à l'Utilisateur, l'absence d'anomalies, d'erreurs et bugs susceptibles d'affecter la navigation ou le bon déroulement d'une fonctionnalité proposée, mais aussi l'absence d'interruption ou de panne lors de l'utilisation du site.

L'Office de Tourisme ne peut être tenu pour responsable du contenu des sites sur lequel l'Utilisateur est renvoyé par l'intermédiaire de liens hypertextes dont le seul objet est de faciliter les recherches de l'Utilisateur. Les sites de tiers sur lesquels sont renvoyés les utilisateurs, sont les seuls responsables des informations diffusées sur leurs sites ainsi que le traitement de données personnelles de l'utilisateur accédant à ces sites.

#### **5. LES VENDEURS**

Les Vendeurs présents sur ce site sont soit des Prestataires d'activités, des Prestataires privés ainsi que des Associations, clairement identifiés par l'Office de Tourisme. Tous répondent à des obligations légales.

Le Partenaire est clairement désigné au moment de la validation de la réservation. Chaque Partenaire demeure responsable à tout moment du caractère précis, complet et exact des informations descriptives qui le concernent et qui sont affichées sur le Site, y compris de ses tarifs et disponibilités.

L'Office de Tourisme intervient aussi bien en tant que Prestataire (Visites guidées notamment) que vendeur final de billetterie (visites, excursions, activités de loisirs, spectacles, concerts, etc)

#### **6. CONDITIONS FINANCIERES ET PAIEMENT EN LIGNE**

Les prix des Prestations mentionnés sur le Site sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la demande de réservation. Ils sont exprimés hors participation aux frais d'envoi lorsqu'il y en a.

Des fluctuations d'ordre économique peuvent entraîner des modifications de tarifs et de Prestations qui ne sauraient engager la responsabilité de l'Office de Tourisme. Cependant les Prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur à l'enregistrement de la réservation. Le paiement en ligne sur le Site est sécurisé à la norme https. et passe par une solution agréée par la Direction générale des Finances publiques.

#### **7. PREUVE**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du Vendeur dont le l'Utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système de réservation ont force probante

quant aux réservations passées par l'Utilisateur. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Les Prestations fournies à l'Utilisateur sont celles figurant dans l'email de confirmation de la réservation, conformément au contenu des Prestations telles que décrites sur le Site à la date de la réservation. L'Office de Tourisme invite l'Utilisateur à consulter sa messagerie électronique et notamment son courrier indésirable. Pour les personnes disposant d'une protection sur leur adresse de courriel, il convient d'autoriser l'adresse suivante : [info@tourisme-figeac.com](mailto:info@tourisme-figeac.com)

## 8. DELAI DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.212-20-4 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergements, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournie à une date précise ou pour une période déterminée. Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

## 9. ASSURANCES

Sauf cas particulier précisé, aucune assurance (annulation, responsabilité civile, assistance, rapatriement) n'est comprise dans les prix figurant dans ce site.

Certains Partenaires proposent pour le compte de leurs clients une assurance annulation qui est fortement recommandée. Elle couvre dans certains cas l'indemnité de rupture de contrat. Il convient alors de s'adresser directement au Partenaire concerné.

## 10. RESPONSABILITES ET GARANTIES

Les transactions réalisées par le biais du site Internet relèvent des seuls rapports du Client avec le Vendeur.

L'Utilisateur reconnaît qu'agissant en qualité de simple intermédiaire, l'Office de Tourisme ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement aux informations communiquées par le Partenaire, ni aux contrats de Prestations que l'Utilisateur aura conclus avec le Partenaire. De ce fait, tout manquement aux conditions de la réservation, telles qu'indiquées aux présentes conditions, est sous l'entière responsabilité du Partenaire. L'Office de Tourisme ne garantit, ni ne se porte fort de la solvabilité ou du respect des engagements, de la qualité des Prestations ou de leur conformité. De ce fait, l'Office de Tourisme ne saurait, en aucun cas, être tenu responsable au titre de la fourniture des services de tout préjudice, quel qu'il soit, supporté, le cas échéant, par l'Utilisateur

## 11. DONNEES PERSONNELLES

Les informations personnelles communiquées par l'Utilisateur, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, sur le Site internet permettent de traiter et exécuter ses commandes et sont cryptées afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

Conformément à la Loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour faire usage de ce droit, il lui suffit d'en faire la demande par email [info@tourisme-figeac.com](mailto:info@tourisme-figeac.com) en indiquant ses noms, prénom et adresse

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

14.1. Les Parties s'engagent à respecter la réglementation, toutes les obligations résultant de toute législation applicable relative à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, notamment le règlement européen 2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après RGPD) et la loi française n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à la protection des Données Personnelles. Dans le cadre de l'exécution des CGS et du ou des Contrat(s) de Service, LYRA NETWORK agit en qualité de sous-traitant des Données Personnelles au sens du RGPD et à ce titre, le Commerçant est responsable de traitement.

LYRA NETWORK s'engage à prendre toutes les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour assurer l'intégrité, la sécurité et la confidentialité des traitements de données à caractère personnel, en vue notamment de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, et accès non autorisés. LYRA Network a désigné un délégué à la protection des données personnelles, dont les coordonnées sont les suivantes : [dpo@lyra-network.com](mailto:dpo@lyra-network.com). Par défaut LYRA NETWORK adressera toutes les communications relatives aux Données Personnelles au contact d'information majeure désigné dans le Formulaire d'Inscription et Bon de Commande;

#### 14.2 Caractéristique de traitement des Données Personnelles

Les Données Personnelles communiquées par le Commerçant, ainsi que toutes celles collectées ou produites pour effectuer l'exécution du Service PAYZEN sont traitées exclusivement pour des finalités en lien avec l'exécution du ou des Contrats de Service.

Le Commerçant, en tant que responsable de traitement, à la charge de la licéité du traitement des Données Personnelles transférées et à ce titre, et a l'obligation d'informer et de recueillir le consentement de ses Acheteurs.

En particulier, les finalités des traitements opérés sont les suivantes :

Souscription au Service PAYZEN, conclusion des CGS et du ou des Contrat de Service.

L'exécution du paiement initié par l'Acheteur depuis l'Équipement monétique du Commerçant.

Preuve des Transactions de paiement et de l'exécution du Service PAYZEN.

Lutte contre la fraude externe et contre la fraude interne.

Ces traitements sont nécessaires à l'exécution des présentes ainsi qu'au respect d'obligations légales auxquelles est soumis LYRA NETWORK.

En cas de refus du Commerçant de communiquer les Données Personnelles requises, LYRA NETWORK pourra mettre fin aux CGS dans les conditions prévues à l'article 13.1.

Les Données Personnelles sont conservées pendant la durée de l'exécution du ou des Contrat(s) de Service, à moins de l'existence d'obligations légales imposant des durées de conservation particulières. Les Données personnelles ne sont accessibles et consultables que par le seul personnel de LYRA NETWORK dûment habilité et autorisé en raison de leurs fonctions et qualité, dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions.

#### 14.3 Partage des Données Personnelles avec des tiers

Dans le cadre du traitement et de ses finalités, LYRA NETWORK peut être amené à partager des données Personnelles avec des sociétés tierces, qui les conservent en Europe, notamment, dans les cas suivants :

Lutte contre la Fraude

Signature et archivage de mandats

Recouvrement

#### 14.4 Exercice du droit des Acheteurs

Lorsque les Acheteurs adressent à LYRA NETWORK des demandes relatives à l'exercice de leur droit, LYRA NETWORK s'engage à les transférer dans un délai raisonnable au Commerçant. Il est cependant rappelé que les Données Personnelles relatives aux Transactions de paiements sont soumises aux prescriptions bancaires et notamment à une conservation de 13 mois après le paiement pour les cartes et 60 mois pour les mandats Sepa. La portabilité des Données Personnelles ne s'applique qu'aux données du Commerçant et non aux données des Acheteurs sauf consentement explicite de l'Acheteur et à l'exception des données non communicables comme notamment les données bancaires.

#### 14.5 Notification

LYRA NETWORK notifiera par mail, le cas échéant, au « contact information majeure » figurant dans le Formulaire d'inscription et Bon de Commande toute violation de Donnée Personnelle dans un délai raisonnable après en avoir pris connaissance. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Commerçant, responsable de traitement de notifier cette violation à l'autorité compétente.

#### 14.6 Politique de Sécurité des Données Personnelles

LYRA NETWORK est certifié PCI DSS Level-1 V3.2 et à ce titre met en oeuvre notamment les actions de sécurité suivantes:

Offre PayZen CGS 20210301 Paraphe : 8 / 14

-Politique de sécurité du Système d'Information - Bâtiments surveillés et protégés par contrôle d'accès - Serveurs sécurisés et données sauvegardées - Système d'information audité régulièrement - centres d'hébergement hautement sécurisés -firewalls hautement sécurisés - redondance de sauvegarde - serveurs haute disponibilité - le chiffrement des données transférées - la protection par authentification - des droits par défauts restreints - des procédures de sauvegarde des bases de données

#### 14.6 Information du Commerçant

Le Commerçant accepte, sauf opposition auprès du service clientèle, de recevoir des informations sur les services et/offres, sur les informations majeures de LYRA NETWORK au moyen d'un message laissé sur le répondeur de son téléphone ou par l'envoi d'un SMS, d'un MMS ou d'un courrier électronique.

### 12. RECLAMATIONS

Malgré tout le soin apporté à l'organisation des Prestations proposées, l'Utilisateur peut soumettre une réclamation. Eu égard à sa qualité d'intermédiaire, l'Office de Tourisme ne sera en aucun cas tenu responsable des Prestations proposées et vendues par les Partenaires. En conséquence, les éventuelles réclamations ayant trait à ces Prestations devront être adressées directement au Partenaire. Pour les Prestations vendues par l'Office de Tourisme l'Utilisateur lui adressera sa réclamation à [info@tourisme-figeac.com](mailto:info@tourisme-figeac.com).

### 13.LITIGES

Les litiges nés de l'application des présentes Conditions Générales de Vente sont soumis au droit français et relèvent de la compétence du Tribunal de commerce de Cahors. Seule la version en langue française des présentes Conditions de Vente fera foi en vue de leur interprétation.

## CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES ACTIVITES ET LA BILLETTERIE

Activités, visites, croisières, spectacles, concerts... Les réservations effectuées sur le site sont faites soit auprès du Partenaire, soit auprès de l'Office de Tourisme et sont établies pour un nombre défini de personnes. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier les éventuelles conditions d'accès aux différentes prestations (âge minimum, compétences impératives...) ainsi que leur compatibilité avec l'état de santé et/ou les capacités des participants (taille, handicaps physiques, phobies...)

Les Prestations présentes sur le Site dépendent des jours et heures d'ouverture des différents lieux de visites et d'activités (musées, salles de spectacle, établissements etc.)

Les offres proposées par l'Office de Tourisme ou ses Partenaires sont valables dans la limite des disponibilités.

Pour se prévaloir d'un tarif réduit, l'Utilisateur doit être détenteur d'une pièce justificative qui pourra être exigée lors du contrôle des Billets.

### A. REGLEMENT

La totalité des Prestations devra être payée par l'Utilisateur lors de la réservation. Le règlement se fera uniquement par carte bancaire. Les billets demeurent la propriété de l'Office de Tourisme ou du Partenaire jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

### B. DATES, HORAIRES, DISPONIBILITES, DUREE DES PRESTATIONS

Les billets pouvant être commandés sur le Site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En confirmant définitivement sa commande sur le Site,

l'Utilisateur reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Les Prestations proposées sur le site ont lieu aux dates et heures mentionnées. (Il est conseillé au participant d'arriver une quinzaine de minutes avant l'heure définie). Le lieu est précisé pour chaque Prestation La durée des prestations peut varier légèrement, en fonction notamment du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants et le Partenaire.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. Les différents Partenaires ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement. En cas de fermeture ou d'indisponibilité imprévue d'un Partenaire, l'Office de Tourisme ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'une prestation qui n'est pas dû à son propre fait.

### **C. UTILISATION DES BILLETS**

Les billets sont uniquement valables pour la Prestation réservée, et à la date et l'heure s'ils sont précisés. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la Prestation. L'accès à la Prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement. Aucun duplicata de billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de certaines prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

Les Utilisateurs se présentant sans billet, se verront refuser l'accès à la Prestation (même les participants à titre gratuit, ou les jeunes enfants par exemple, doivent avoir été signalés lors de la commande).

### **D. IMPRESSION DES BILLETS**

Afin qu'ils soient valides, les billets aussi appelés "e-billet" doivent être imprimés sur une feuille A4 blanche vierge. L'Utilisateur pourra imprimer son billet en noir et blanc ou en couleur.

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. Chaque achat donnera lieu à la création d'un billet contenant un code numérique sous forme d'un code-barres. Il pourra être vérifié à l'entrée du lieu où se déroule la Prestation.

Chaque billet ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle. La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet pourra accéder à la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

Le Partenaire peut refuser l'accès à la Prestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la Prestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression correspondante.

Le Partenaire n'est notamment pas obligé de vérifier l'identité de la personne présentant le billet imprimable permettant l'identification de l'acheteur. Le Partenaire n'est pas tenu également de vérifier l'authenticité du billet imprimable dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée. Si le détenteur d'un billet imprimable est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement.

### **E. MODIFICATION, ANNULATION**

Du fait du client

Les billets ne sont pas remboursables, même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangés sauf en cas d'annulation de la prestation par l'organisateur. Dans ce cas seul le prix du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais annexes de quelque nature que ce soit, ne seront remboursés ou dédommagés.

Par ailleurs, en cas d'interruption de la Prestation par le Client ou de non présentation du client sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En outre, en cas de réémission de Billet ou d'une nouvelle réservation faisant suite à une annulation ou à une modification émanant de l'Utilisateur, il est précisé que le prix du nouveau billet ou de la nouvelle réservation peut être supérieur à celui du premier billet ou de la première réservation.

Du fait du vendeur

Si avant la date prévue du début de la prestation, l'Office de Tourisme ou l'un de ses Partenaires, se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la Prestation, le client peut, après en avoir été informé :

- soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées.
- soit accepter la modification des prestations proposées.

En cas d'obligation par le Partenaire d'annuler la Prestation, un report de l'activité sera proposé au client.

Les Partenaires peuvent être contraints d'annuler toute réservation en cas de force majeure et / ou d'en modifier la date. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves, de fermetures d'établissements, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), hydrologiques (crues, inondations...), et géographiques. Si un report n'est pas possible, le client est remboursé intégralement.

L'insuffisance du nombre de participants pour certaines Prestations peut être un motif valable d'annulation pour certains types de Prestations. Dans ce cas, l'Office de Tourisme ou le Partenaire rembourse la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la Prestation.

Les événements non organisés par l'Office de Tourisme se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. L'Office de Tourisme ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable dans ce cas.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Prestation pour lequel l'Utilisateur a réservé, il accepte que l'Office de Tourisme puisse utiliser les coordonnées que l'Utilisateur a saisi lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre, dès lors que l'Office de Tourisme aura lui-même été prévenu par le Partenaire, L'interruption d'une Prestation au-delà d'une demi-heure ne peut donner lieu à un remboursement.

Si exceptionnellement, la Prestation réservée n'était plus disponible, le Partenaire ou l'Office de Tourisme s'engage, à proposer un report de la Prestation ou garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Fixées par le Code du Tourisme, en application de l'article L211-11 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours art R 2011-5 à R 211-13

### **Article R. 211-5**

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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. 211-6**

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13° 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 ;
- 14° 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. 211-7**

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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

### **Article R. 211-8**

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. Il 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, heures 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° Le nombre de repas fournis ;
- 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. 211-10 ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 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, par écrit, 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 14° de l'article R. 211-6.

#### **Article R. 211-9**

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-10**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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. 211-11**

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 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des

recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-12**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-13**

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 14° de l'article R. 211-6.