

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

## 1 - INSCRIPTION A UN SEJOUR SILC

Pour s'inscrire, nous retourner le formulaire de demande d'inscription dans l'encart ci-joint dûment complété et accompagné d'un acompte (tout mode de règlement sauf bons vacances de la CAF) de 422 € (dont 82 € de frais de dossier non remboursables ou 123 € pour le séjour familial p. 25) sans lequel votre demande d'inscription ne peut être prise en compte.

Sous 10 jours, vous recevrez un contrat de séjour en 2 exemplaires, accompagné de la facture globale confirmant l'inscription de façon définitive. Un exemplaire de ce contrat signé par les parents ou le tuteur légal devra impérativement nous être retourné afin de valider l'inscription. La disponibilité des programmes est liée au remplissage des séjours et varie très rapidement plus la date de départ approche. Il est donc recommandé de s'inscrire le plus tôt possible.

Des réservations peuvent être acceptées par téléphone à condition que l'inscription ferme nous parvienne dans les 7 jours ouvrables qui suivent la date de réservation et qu'elle soit accompagnée de l'acompte ou du règlement global du séjour si celle-ci intervient à moins de 21 jours du départ, cf. § 2 et 3. Au-delà des 7 jours ouvrables, la réservation sera systématiquement annulée.

Disponibilités des programmes sous réserve de confirmation à réception de la demande d'inscription.

- Les frais de dossier (82 €) sont individuels (sauf pour le séjour familial p.25 où les frais de dossier sont comptabilisés par famille et non par personne) et obligatoires pour chaque programme et ne peuvent faire l'objet d'un remboursement, excepté en cas d'annulation du fait de SILC (§ 8a).
- Pour être valide, la garantie annulation, optionnelle, doit être souscrite et réglée au moment de l'inscription.
- L'inscription à un programme implique l'acceptation des clauses des Conditions Particulières de Vente.

## 2 - PAIEMENT DU SEJOUR

Les versements doivent être effectués en fonction de l'échéancier figurant sur la facture et l'intégralité du montant du séjour doit être impérativement réglée avant le début du programme.

### Détails de l'échéancier :

- si l'inscription nous parvient à plus de 28 jours du départ : acompte de 422 € à l'inscription, 70 % du montant global du séjour à 15 jours après la date de facturation et le solde à 28 jours du départ.
- si l'inscription nous parvient entre 28 et 21 jours avant le départ : acompte de 422 € à l'inscription, et le solde à 6 jours après la date de facturation du dossier.
- Au-delà de ce délai, le paiement de la totalité du séjour majoré des frais d'inscription tardive (cf §3) sera demandé à l'inscription.

## 3 - INSCRIPTION TARDIVE

**Séjours en Europe :** en cas d'inscription tardive (inscription reçue moins de 21 jours avant le départ), il sera systématiquement perçu des frais complémentaires non remboursables et d'un montant de 80 € visant à couvrir les dépenses supplémentaires engendrées par le traitement en urgence (fax, téléphone, chronopost, ...).

En outre, le solde du séjour sera à régler en une seule fois, dès réception de la facture. Pour les inscriptions de toute dernière minute en Europe (moins de 15 jours), le règlement global sera exigé par carte bancaire.

**Autres destinations :** si une inscription tardive était acceptée les frais complémentaires perçus seraient d'un montant de 110 €. En outre, le solde du séjour sera à régler en une seule fois, dès réception de la facture.

## 4 - FORMALITES

### (Vous reporter page 36 pour les détails)

Tout participant ne possédant pas les pièces requises se verrait systématiquement refoulé à la frontière par les autorités françaises d'immigration, entraînant des complications multiples d'ordre administratif et financier. SILC se réserve le droit de ne pas accepter au départ un participant qui ne serait pas muni des documents officiels requis. La garantie annulation ne couvre pas la non-possession des papiers d'identité et des documents officiels nécessaires au moment du départ. Dans le cas où SILC devait organiser un départ différé, celui-ci serait à la charge des parents.

## 5 - SEJOURS ET VOYAGES

Les destinations, caractéristiques d'accueil, circuits éventuels, moyens de transport utilisés sont décrits dans la présente brochure en fonction des séjours choisis. Les activités, excursions et cours décrits sont toujours inclus dans nos tarifs. S'ils sont optionnels, la mention «possibilité d'activités optionnelles» est alors précisée dans le descriptif du séjour ; le règlement est perçu sur place. Ces dispositions ne couvrent pas les activités que les jeunes peuvent être amenés à effectuer en famille ou hors programme prévu, lesquelles restent à leur charge. Pour les programmes pour toute la famille, voir détails par programme pour ce qui est inclus dans le tarif.

[Erratum consultable en ligne sur www.silc.fr](http://www.silc.fr)

**Modifications avant le séjour :** pour des raisons indépendantes de sa volonté, SILC peut être amené à remplacer un lieu de séjour par un autre ou un mode de transport par un autre, et ce afin de permettre le maintien d'un séjour dans des conditions similaires ou équivalentes à celles prévues initialement.

**Accompagnés des groupes :** nos séjours en groupe sont généralement accompagnés (sauf mention contraire sur pages programme). Toutefois en cas d'effectif insuffisant (voir § 8 a), SILC se réserve le droit d'organiser un voyage regroupé non accompagné afin de maintenir le séjour.

**Programmes groupes en France :** les parents qui souhaitent conduire (ou rechercher) leur enfant sur place peuvent le faire uniquement pendant une tranche horaire définie par nos soins et correspondant à une arrivée sur site après l'arrivée du groupe et un départ du site avant le départ du groupe. Les horaires d'arrivée et de départ du groupe sont fixés environ 15 jours avant le début du séjour et vous seront fournis sur demande.

## 6 - HEBERGEMENT

Que les jeunes soient reçus en famille ou en hébergement collectif, il s'agit toujours de pension complète.

**Famille d'accueil :** l'hébergement en famille d'accueil implique de la part du participant ouverture d'esprit, tolérance et acceptation des règles de la famille qui le reçoit. Les familles d'accueil étant le reflet du tissu social et culturel du pays d'accueil, elles peuvent donc inclure des familles monoparentales ou d'origines raciales diverses. SILC n'acceptera aucun refus de placement dans

une famille d'accueil correspondant aux critères SILC, pour des raisons d'âge, de niveau social, de races ou d'origines religieuses qui ne correspondraient pas aux goûts des parents ou tuteurs légaux.

Le participant partage dans certains cas la chambre d'un enfant de la famille ou d'un étudiant d'une autre nationalité.

**Anglais en Duo (p.16) - Discover London (p.20) :** l'hébergement est prévu à 2 francophones par famille. Toutefois pour des raisons pratiques d'hébergement, certains participants pourront être placés à 1 ou à 3 par famille, dans le cas d'un effectif total impair des garçons et des filles du groupe concerné, les conditions humaines et matérielles ne s'en trouvant nullement affectées.

**Communication des coordonnées de la famille :** les coordonnées des familles-hôtes sont communiquées jusqu'à 2 jours avant le départ, sauf impondérable (désistement d'une famille par exemple). Lorsque l'inscription est tardive, l'adresse peut n'être communiquée qu'au moment du départ. SILC s'engage à communiquer au participant les coordonnées de l'accompagnateur et/ou de l'organisateur local au moins 10 jours avant le départ.

## 7 - PRIX

Nos prix ont été calculés sur la base des éléments définis ci-dessous.

### TRANSPORT

Les prix de transport inclus dans nos tarifs sont basés sur les tarifs Jeunes ou les tarifs Groupes des compagnies aériennes et/ou ferroviaires. SILC garantit ces tarifs jusqu'à 30 jours du départ. Passé ce délai, si ces tarifs n'étaient plus disponibles, un supplément serait applicable en fonction de la différence tarifaire.

SILC vous conseille vivement de vous inscrire au plus tôt afin de bénéficier des meilleurs prix. Les taxes d'aéroport et de sécurité et le prix du transport sont susceptibles de variation liées notamment au coût du carburant. Les montants inclus dans les différents tarifs sont mentionnés sur l'encart tarifs. La date de valeur prise en compte est celle du jour de l'émission des billets.

Pour les vols intérieurs (pré+postacheminements), les taxes sont de 79 €.

### SEJOURS

Zone euro + Egypte : les tarifs des séjours sont fermes et définitifs

Autres pays : les taux de change retenus pour chaque devise sont basés sur l'évaluation du marché à terme. Les parités retenues pour les calculs sont les suivantes : 1,25 USD : 0,80 €

Toute fluctuation de la devise concernée par rapport au taux de référence pourrait entraîner de la part de SILC une révision du prix de facturation portant sur 85% du montant total des frais de séjour. Les dates de référence retenues pour les parités de devises sont les suivantes :

séjours d'automne : 25/09/09 - séjours d'hiver : 06/01/10 - séjours de printemps : 01/03/10 - séjours avec voyage individuel et programmé en dehors des vacances scolaires : 45 jours avant la date de départ prévue. En tout état de cause, aucun tarif ne pourra être modifié à moins de 30 jours du départ.

## 8 - ANNULATION OU DESISTEMENT

### a) DU FAIT DE SILC

Si par suite d'un manque d'inscriptions, le nombre d'élèves nécessaire à la réalisation d'un séjour (Club 4 + : 4 élèves, autres séjours : 15 élèves), n'était pas atteint, et que SILC était dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements convenus, les inscriptions seraient remboursées ou seraient validées pour une date ultérieure, au choix du participant. Dans ce cas, le participant serait prévenu au plus tard 21 jours avant le début du séjour.

### b) DU FAIT DU PARTICIPANT

• **PENDANT LE SEJOUR :** tout retour prématuré entraîne pour les participants majeurs ou les parents/tuteurs des participants mineurs, les frais de justice, de déplacements, d'assistance juridique, les frais supplémentaires de voyage retour, ainsi qu'éventuellement les frais d'accompagnement jusqu'à l'aéroport ou la gare désignée. Il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie de séjour non effectuée.

• **AVANT LE SEJOUR :** tout désistement ou annulation de séjour, entraîne pour les frais engagés, la retenue d'une partie des frais de séjour, voyage compris (hors toute réduction) de :

- 10 % du forfait total facturé, hors frais de dossier et frais d'inscription tardive (le cas échéant), à plus de 30 jours du départ,

- 50 % du forfait total facturé, hors frais de dossier et frais d'inscription tardive (le cas échéant), entre 30 et 11 jours du départ,

- 75 % du forfait total facturé, hors frais de dossier et frais d'inscription tardive (le cas échéant), entre 10 jours et 48 heures du départ.

Le solde restant, s'il y a lieu, est remboursé au(x) parent(s) ou au représentant légal. Le complément de versement, si nécessaire, est de droit. En toutes circonstances, les frais de dossier et frais d'inscription tardive (le cas échéant), resteraient acquis à SILC.

- 100 % du forfait total facturé, hors frais de dossier et frais d'inscription tardive (le cas échéant), à moins de 48 heures du départ, pour une absence au départ ou pour une annulation écrite après la date de départ prévue. En cas d'absence au départ pour quelque cause que ce soit, le séjour pourrait néanmoins être effectué avec un voyage individuel (à la charge du client) ; aucune compensation pour la partie de séjour non effectuée ne sera consentie. Une garantie annulation SILC facultative vous couvre dans certains cas (cf § 9).

C) Pour tout retour prématuré ou rapatriement pour raisons médicales, il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée.

## 9 - GARANTIE ANNULATION

En souscrivant la garantie annulation, le participant est assuré, pour une somme modique, contre les obligations financières mentionnées au paragraphe 8b. Cette garantie couvre une annulation en cas de maladie, accident de l'intéressé ou de ses proches\*, décès d'un proche\*, ou un report imprévu d'examen justifié par un organe officiel ou un tiers.

Cette assurance couvre uniquement une annulation avant le départ. Elle garantit à l'assuré, qui en fait la demande, le remboursement de la somme – hors cotisation assurance, hors frais de dossier et frais d'inscription tardive et, dans le cas d'un voyage en avion, hors somme forfaitaire de 80 € – effectivement réglée et justifiée par l'assuré au moment de la survenance des événements garantis.

La garantie annulation ne couvre pas les absences au départ ou les séjours dont la totalité du solde n'a pas été réglée dans les délais prévus. Elle ne

couvre pas non plus, le refoulement aux frontières (documents d'immigration non conformes ou absence des documents nécessaires (cf § 4 - Formalités), possession d'objet ou de substances illicites, etc.).

Tarif par participant et par séjour 2010 : EUROPE et EGYPTE : 82 € - USA : 133 € Modalités : souscription et règlement au moment de l'inscription uniquement.

\*On entend par proche le père, la mère, un frère, une sœur, une grand-mère ou un grand-père.

## 10 - MODIFICATIONS EN COURS DE SEJOUR

### a) DU FAIT DE SILC

Si en cours de séjour, les prestations prévues ne pouvaient être fournies dans les conditions spécifiées par la brochure, SILC proposerait des prestations de remplacement de qualité semblable ou supérieure sans supplément de prix ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

### b) DU FAIT DU PARTICIPANT

Tout changement avant le séjour, dans le choix de la ville de départ et/ou de retour etc, du fait du participant, entraîne des frais supplémentaires d'un montant de 65 € (aucune modification n'est possible à moins de 4 semaines du départ pour les séjours en Europe et 6 semaines pour les autres destinations). Un changement de zone, de date ou de type de séjour correspond à une annulation et à une nouvelle inscription, ce qui implique l'application des clauses du paragraphe 8b.

## 11 - DIFFICULTES PENDANT LE SEJOUR

L'adaptation à un nouveau cadre de vie et à une nouvelle culture nécessite souvent quelques jours et certains participants peuvent même ressentir un véritable choc culturel. Nous recommandons donc aux parents d'encourager leurs enfants à passer ce cap.

Toute difficulté rencontrée par le participant pendant le séjour doit être impérativement signalée au responsable français encadrant le groupe ou au responsable local dans le cas d'un séjour individuel. Ces personnes sont à même d'évaluer la nature de la difficulté et d'agir en conséquence dans les plus brefs délais. En cas d'urgence, vous pouvez nous joindre 24h/24, un numéro d'appel étant prévu à cet effet.

## 12 - RECLAMATION

Toute réclamation doit nous être adressée par courrier avec AR au plus tard 3 mois après la fin du séjour. Il n'en reste pas moins qu'en cas de difficulté sur place, il est impératif de contacter SILC au plus vite. Un numéro d'appel fonctionnant 24 h/24 est prévu à cet effet.

## 13 - DISCIPLINE

Bonne conduite et tenue vestimentaire correcte sont exigées.

En cas d'infraction à la législation en vigueur dans le pays (vol dans la famille, dans une boutique, détention ou consommation de drogues/alcool/tabac etc...) ou mauvaise conduite (indiscipline, irrespect, dégradation de matériel) ou comportement psychologique anormal ou mauvais esprit caractérisé d'un participant, SILC se réserve le droit de procéder à son renvoi à tout moment, en avisant les parents ou responsables ; les frais de rapatriement, de justice, de téléphone, de déplacement d'un responsable, sont à la charge des participants ou de leurs parents/tuteurs.

NOTE IMPORTANTE : en dehors de la France, ce sont systématiquement les règles en vigueur dans le pays d'accueil qui font référence. Toutes les spécificités locales sont portées à la connaissance des participants, qui peuvent être majeurs en France mais ne pas l'être à l'étranger.

### Participants mineurs :

Avec l'autorisation parentale écrite, le participant peut sortir seul le soir, après le dîner en famille, non accompagné d'un adulte jusqu'à certains horaires précisés ci-dessous (les professeurs/accompagnateurs SILC peuvent cependant se réserver le droit de refuser les sorties) :

#### • Allemagne

- participants de moins de 16 ans : 22 h

- participants de 16 ans et plus : 23 h

#### • Royaume Uni\*

- participants de moins de 14 ans : aucune sortie

- participants de 14/15 ans jusqu'à 21h

- participants de 16/18 ans jusqu'à 22h30

\*sauf programme Anglais en Duo à Margate et les programmes en Cornouailles

#### • Irlande

- participants de moins de 15 ans : 22 h

- participants de 15/16 ans et plus : 23 h

#### • Espagne (sauf Barcelone et Madrid)

- participants de moins de 15 ans : 22 h

- participants de 15 ans et plus : 1h du matin

#### • Pour les autres destinations (y compris Barcelone, Madrid et la France)

et tous les séjours en résidence, ainsi que pour l'Anglais en Duo à Margate te les séjours en Cornouailles, les sorties du soir sont interdites sauf si le participant est accompagné d'un membre majeur de la famille d'accueil ou d'un responsable SILC.

**Sans autorisation parentale, le participant mineur n'est pas autorisé à sortir seul le soir non accompagné d'un adulte.**

### Participants majeurs :

Il n'est pas requis d'autorisation de sortie pour les jeunes de 18 ans et plus. Il n'en reste pas moins qu'ils ont choisi un programme SILC, et de ce fait accepté le règlement général de SILC. Si les sorties sont autorisées, elles ne doivent en aucun cas devenir une gêne pour la famille d'accueil ; un comportement irrespectueux demeure de rigueur.

**Téléphone :** le téléphone coûte cher à l'étranger, c'est pourquoi nous vous remercions de responsabiliser votre enfant sur l'utilisation du téléphone pendant son séjour. Tous les frais de téléphone induits par le jeune dans sa famille devront être remboursés sur présentation d'une facture détaillée transmise aux parents après le séjour.

**Téléphone portable :** compte tenu de l'utilisation de plus en plus fréquente et parfois abusive et irrespectueuse du téléphone portable, il sera demandé au jeune d'éteindre son portable pendant les cours, activités et excursions. Nous demandons aux parents de responsabiliser leur enfant sur une utilisation limitée et respectueuse envers sa famille d'accueil. Dans le cas de non-respect de ces règles de civilité, nous nous verrions contraints de confisquer l'appareil pendant toute la durée du séjour.

## 14 - ASSURANCES

### a) Responsabilité civile professionnelle

(contrat AGF n° 42.924.430 à hauteur de 10.000.000 €)

Le contrat garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que SILC peut encourir à l'égard de ses clients ou de tiers, à l'occasion des voyages et séjours qu'il organise, ainsi que sa défense pénale et recours suite à un accident.

Les participants doivent souscrire avant leur départ un contrat d'assurance personnelle destiné à couvrir tout risque éventuel de perte ou de vol des effets personnels ainsi que leur propre responsabilité civile (dommages causés aux tiers) et nous adresser une attestation d'assurance. Les garanties souscrites par SILC en responsabilité civile ne pourraient en effet intervenir qu'en complément ou en cas de défaillance de l'assurance personnelle du participant.

### b) Maladie, accident, assistance et rapatriement (contrat AIG n° 4091039)

Les garanties souscrites permettent la prise en charge et la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à l'exécution des prestations d'aide au participant en cas de maladie constatée par une autorité médicale habilitée ou accident corporel :

- disponibilité 24h/24 de la plate-forme AIG Assist,
  - remboursement des frais médicaux et prise en charge directe des frais en cas d'hospitalisation à l'étranger,
  - rapatriement au domicile en cas de maladie, accident, décès du participant,
  - retour anticipé en cas de décès d'un parent proche (père, mère, sœur, frère),
  - versement d'un capital en cas d'invalidité permanente ou partielle,
  - assistance juridique à l'étranger, etc.
- (liste exhaustive des garanties et montants sur demande).

### Notes

Veillez à bien noter sur la demande d'inscription les remarques particulières concernant la santé. Des renseignements faux ou dissimulant une maladie ou

des incidents graves de santé peuvent entraîner un rapatriement aux frais du participant, le séjour restant dû en entier.

En cas de rapatriement pour quelque cause que ce soit, il ne peut être prétendu à aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée.

### 15 - INCIDENTS DE VOYAGE / CAS DE FORCE MAJEURE

SILC ne peut être tenu responsable des modifications ou des annulations de programme dues à des cas de force majeure tels que des catastrophes naturelles, des mouvements de grève ou des changements d'horaires dus à des modifications imposées par les compagnies ferroviaires, maritimes ou aériennes, notre société intervenant en qualité d'intermédiaire.

En revanche, SILC demeure l'interlocuteur direct de tous ses participants et intervient toujours pour limiter au maximum les conséquences de tous ordres. Les frais supplémentaires occasionnés par les événements cités ci-dessus restent à la charge des participants, qui s'engagent à rembourser SILC si une avance a été faite.

Les frais occasionnés par les absences au départ, une mauvaise compréhension des consignes transmises en temps utile ou la non présentation des pièces requises au passage des frontières restent à la charge des participants. Dans le cas où ceux-ci n'auraient pas reçu au plus tard dix jours avant le départ les consignes précises de voyage, ils devront prendre contact avec le bureau d'Angoulême, par les moyens les plus rapides pour obtenir des précisions de façon à éviter toute difficulté.

### 16 - ARGENT DE POCHÉ

SILC conseille une somme de 65 € par semaine pour les séjours en Europe et de 90 € par semaine pour les autres pays, mais ceci reste à l'appréciation des parents. Ces sommes sont utilisées pour les déplacements ou dépenses personnelles, même avec la famille (par exemple, participation aux frais de sorties en famille, lorsqu'elles ne font pas partie du programme).

Il est souhaitable que cette somme soit convertie en monnaie du pays d'accueil ou en traveller's chèques avant le départ, sauf pour l'Égypte où le change se fait sur place.

Il en va de la responsabilité des parents de donner suffisamment d'argent de poche à son enfant pour couvrir ses dépenses personnelles. Aucune avance ne sera consentie par SILC ni par son partenaire sur place pendant le séjour.

### 17 - UTILISATION DE L'IMAGE

SILC peut être amené à prendre des photos des jeunes afin de les utiliser pour illustrer la présentation des séjours, sauf avis contraire du participant ou de ses parents ou tuteurs. Cet avis devra nous parvenir au moment de la réservation du séjour.

L'inscription à un séjour SILC implique l'acceptation des clauses des Conditions Particulières de Vente (voir article 1).

**Photos non contractuelles.**

### CONTRATS D'ASSURANCE SILC

SILC est titulaire des contrats d'assurance suivants :

- Responsabilité Civile Professionnelle : AGF police n° 42.924.430. Tous dommages confondus : 10.000.000 €
- Individuelle accident, assistance et rapatriement : AIG Groupe Plus police n° 4091039
- Garantie annulation : S.I.L.C. n° 120456

Nous tenons à disposition le texte des garanties complètes et montant des couvertures.

### Photos :

Allemagne : Office National Allemand du Tourisme ; DZT  
Grande-Bretagne : britainonview.com - Espagne : Office du Tourisme Espagnol  
Irlande : Bord Fáilte, Office du Tourisme Irlandais  
FCM GRAPHIC/PHOVOIR - FOTOLIA

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## REPRODUCTION DES DISPOSITIONS DES ARTICLES R211-5 À R211-13 DU CODE DU TOURISME

**Article R211-5 :** Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

**Article R211-6 :** 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 R211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 ci-après ;
- 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 agences 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.

**Article R211-7 :** 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 quels éléments. 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 R211-8 :** 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, 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 R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 R211-6 ci-dessus ;

14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus ;

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 10 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.

**Article R211-9 :** 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 accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R211-10 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, 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 R211-11 :** 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 14o de l'article R211-6, 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 accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R211-12 :** Dans le cas prévu à l'article L211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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 l'apénéalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-13 :** 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 préjudice 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.

**Article R211-14 :** Les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du présent décret doivent obligatoirement figurer sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes visées à l'article 1er de la loi du 13 juillet 1992 susvisée.