

**CONDITIONS DE VENTE  
VISITES GUIDÉES ET SÉJOURS TOURISTIQUES DE GROUPE**

**Article 1 – DÉSIGNATION DU VENDEUR**

La SPL AGENCIE D'ATTRACTIVITÉ DE TOULOUSE MÉTROPOLE, ci-après dénommée « l'Office du tourisme de Toulouse Métropole », est une société anonyme publique locale au capital de 700 000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro 903 494 276, dont le siège social est situé 2, rue d'Alsace Lorraine 30500 TOULOUSE, numéro de TVA intracommunautaire FR06903494276. L'Office du tourisme de Toulouse Métropole est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM 031 220004. L'Office du tourisme de Toulouse Métropole a souscrit une garantie financière auprès de l'A.P.S.T. – 15 Avenue Carnot, 75017 Paris ainsi qu'une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ IARD, 1 Cours Michelet CS 30051, 92076 PARIS LA DÉFENSE, France.

Téléphone : 05.61.11.02.30 ; courriel : [visites@toulouse-tourisme.com](mailto:visites@toulouse-tourisme.com) ; site internet : [www.toulouse-tourisme.com](http://www.toulouse-tourisme.com)

**Article 2 – CHAMP D'APPLICATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

Les présentes Conditions de vente (CV) sont applicables aux prestations touristiques commercialisées par l'Office du tourisme de Toulouse Métropole, visites guidées et séjours touristiques, spécialement organisées à la demande de groupes de personnes et réservées à leurs membres, à compter du 21 juin 2023. Elles ne sont applicables ni à la vente des produits proposés à la vente par la boutique de l'Office de tourisme de Toulouse ni aux visites guidées ouvertes librement au public.

La vente de prestations touristiques est régie par le Titre 1<sup>er</sup> du Livre II du Code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Conformément à l'article R211-12 du Code du tourisme, les articles R211-3 à R211-11 dudit Code sont reproduits ci-après, à l'article 17.

**Article 3 – PRESTATIONS COMMERCIALISÉES**

Les présentes CV sont applicables aux visites guidées de groupe organisées par l'Office du tourisme de Toulouse Métropole ou aux séjours touristiques incluant ou non un hébergement.

Les présentes CV ne sont applicables qu'aux visites guidées ou séjours spécialement organisés à la demande d'un groupe de personnes et qui sont réservées à ses membres.

Une liste non exhaustive des prestations touristiques de groupe est disponible sur le site internet [toulouse-tourisme.com](http://toulouse-tourisme.com), dans l'onglet « GROUPES ». Les photographies illustrant les prestations ne sont pas des documents contractuels.

**Article 4 – VISITES GUIDÉES SIMPLES OU INCLUANT L'ENTRÉE DANS DES SITES TOURISTIQUES**

**Article 4.1 – Demande de réservation et confirmation**

Étape 1 : Les demandes de réservation de visites guidées doivent être formulées par écrit, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse [visites@toulouse-tourisme.com](mailto:visites@toulouse-tourisme.com), soit par l'envoi d'un courrier par voie postale à l'adresse Donjon du Capitole, Square Charles DE GAULLE 31000 TOULOUSE.

Étape 2 : A réception de la demande de réservation, l'Office du tourisme de Toulouse Métropole adresse un devis au client. Ce devis indique la prestation réservée, la langue de la visite, la date, l'horaire, les lieux de départ et d'arrivée, le tarif ainsi que le nombre de participants. Les présentes CV y sont annexées.

Étape 3 : Pour confirmer la commande, le client renvoie le devis signé et revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord » à l'Office du tourisme de Toulouse Métropole selon les mêmes modalités que les demandes de réservation. À compter de l'envoi de la confirmation, la commande devient ferme et définitive.

**Article 4.2 – Conditions de réservation fermes et définitives**

Les conditions de réservation, notamment relatives à la date, aux horaires, aux prestations et au nombre de participants ne peuvent pas faire l'objet de modifications après confirmation de la commande, sauf acceptation expresse par l'Office du tourisme de Toulouse Métropole. Par conséquent, la baisse du nombre de participants à une visite réservée et confirmée ne peut donner lieu à aucune réduction du prix.

Il en va de même dans le cas où les participants ne seraient pas présents aux date, horaires et lieu de début de visite mentionnées dans la confirmation de la visite.

**Article 4.3 – Annulation par le client**

Les visites confirmées peuvent être annulées par écrit par le client jusqu'à 5 jours calendaires avant le début de la prestation. En cas d'annulation après ce délai, quelle qu'en soit la cause, des frais équivalents à 100% du montant total de la prestation seront facturés.

**Article 4.4 – Facturation et condition de paiement**

La prestation est facturée soit au moment de sa confirmation, soit au moment de son exécution. Les factures sont payables à réception. Elles sont accompagnées des conditions de paiement.

**Article 4.5 – Tarifs**

Les tarifs s'entendent Toutes Taxes Comprises et sont disponibles à l'adresse [www.toulouse-tourisme.com/Groupes/Tarifs-et-devis/Tarifs](http://www.toulouse-tourisme.com/Groupes/Tarifs-et-devis/Tarifs). Ils sont hors frais de transport, repas, entrées dans les sites et monuments et autres frais annexes.

**Article 5 - SÉJOURS TOURISTIQUES**

**Article 5.1 – Demande de réservation et confirmation**

Étape 1 : Les demandes de réservation de séjours touristiques de groupe doivent être formulées par écrit, soit par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse [visites@toulouse-tourisme.com](mailto:visites@toulouse-tourisme.com), soit par l'envoi d'un courrier par la voie postale à l'adresse Donjon du Capitole, Square Charles DE GAULLE 31000 TOULOUSE.

Étape 2 : A réception de la demande de réservation, l'Office du tourisme de Toulouse Métropole adresse un carnet de voyage au client. Ce carnet de voyage indique la prestation réservée, la langue de la visite, la date si le client l'a précisée, la plage horaire, le tarif ainsi que le nombre de participants. Les présentes CV y sont annexées.

Étape 3 : Pour confirmer la commande, le client doit renvoyer le carnet de voyage signé et revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord » à l'Office du tourisme de Toulouse Métropole selon les mêmes modalités que les demandes de réservation.

Étape 4 : A réception de la confirmation de la commande, l'Office du tourisme de Toulouse Métropole adresse une facture d'acompte de 50 % du prix total au client. La facture mentionne les conditions dans lesquelles elle doit être payée. La commande devient ferme et définitive à compter du règlement de cette facture.

## **Article 5.2 – Conditions de réservation fermes et définitives**

Les conditions de réservation, notamment relatives à la date, aux horaires et aux prestations incluses dans le séjour ne peuvent pas faire l'objet de modifications après confirmation de la commande, sauf acceptation expresse par l'Office du tourisme de Toulouse Métropole.

Les participants doivent être présents aux date, horaires et lieu fixés par le programme. À défaut, une partie du programme peut être modifiée ou annulé sans remboursement.

## **Article 5.3 – Nombre de participants définitifs**

Le nombre définitif de participants doit être communiqué par le client à l'Office du tourisme de Toulouse Métropole au moins 15 jours calendaires avant le début du séjour. Les modifications ultérieures ne seront pas acceptées et ne donneront lieu à aucune réduction du prix.

## **Article 5.4 – Annulation par le client**

L'annulation par le client doit intervenir au moins 30 jours avant le début du séjour. Seules les demandes d'annulation formulées par écrit seront prises en compte.

Si l'annulation intervient entre 30 et 20 jours avant le début du séjour, des frais équivalents à 25% du montant total de la prestation seront facturés.

Si l'annulation intervient entre 20 et 10 jours avant le début du séjour, des frais équivalents à 50% du montant total de la prestation seront facturés.

Si l'annulation intervient moins de 10 jours avant le début du séjour, des frais équivalents à 100% du montant total de la prestation seront facturés.

## **Article 5.5 – Facturation et condition de paiement**

Le solde du prix du séjour est facturé soit au moment de la confirmation, soit après l'exécution du séjour. Les factures sont payables à réception. Elles sont accompagnées des conditions de paiement.

## **Article 6 – RETARDS**

Tout retard du client entraînera la réduction du programme ou la facturation d'heures supplémentaires (sur demande du client et avec accord de l'Office du tourisme de Toulouse Métropole) et ne donnera droit à aucun remboursement.

## **Article 7 – ANNULATION OU MODIFICATION PAR L'OFFICE DU TOURISME DE TOULOUSE MÉTROPOLE ET ÉVÈNEMENTS PARTICULIERS RENDANT LA RÉALISATION DE LA VISITE IMPOSSIBLE OU DANGEREUSE**

### **Article 7.1 – Annulation par l'Office de tourisme avant le début d'une visite**

Lorsque l'Office du tourisme de Toulouse Métropole est contraint d'annuler une prestation, il en informe le client par tous moyens et lui propose une autre date de visite. Si le client ne souhaite effectuer la visite à une autre date, l'Office de tourisme de Toulouse Métropole le rembourse de toutes les sommes qui auraient déjà été versées. En cas d'annulation d'une visite par l'Office de tourisme de Toulouse Métropole, les frais engagés par le client pour se rendre sur le lieu de départ de la visite ne lui sont pas remboursés.

### **Article 7.2 – Évènements rendant la réalisation de la visite impossible ou dangereuse**

L'Office du tourisme de Toulouse Métropole se réserve notamment le droit d'annuler une prestation en cas d'événements rendant la réalisation de la visite impossible ou dangereuse, tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, grèves, incendies, intempéries, événements climatiques dangereux, fermeture imprévue d'un site ou d'un établissement, accès impossible, etc.

L'Office du tourisme de Toulouse Métropole se réserve également le droit de modifier le programme dans ces mêmes cas.

À l'inverse, le client ne peut en aucun cas annuler la prestation au motif d'événements qui affecteraient selon lui son exécution, tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive, grèves, incendies, intempéries, événements climatiques dangereux, fermeture imprévue d'un site ou d'un établissement, accès impossible, etc. En sa qualité de professionnel, seul l'Office du tourisme de Toulouse Métropole peut apprécier si un événement rend l'exécution d'une prestation impossible.

## **Article 7.3 – Annulation par l'Office de tourisme en cours de réalisation d'une visite**

Lorsqu'une visite doit être interrompue pendant sa déroulement du fait d'un évènement imprévu et extérieur à l'Office de tourisme de Toulouse Métropole rendant sa poursuite impossible ou dangereuse, le paiement de la visite reste dû.

## **Article 8 – CONDITIONS DE VENTE, ACCEPTATION, CONSULTATION et COMMUNICATION**

La commande de visites guidées ou de séjours implique l'acceptation sans réserve des dispositions des présentes conditions de vente.

Elles sont librement consultables sur le site toulouse-tourisme.com dans l'onglet « GROUPES ». Elles peuvent également être demandées par écrit.

Le client est tenu de communiquer les présentes CV à l'ensemble des membres du groupe participant aux visites ou au séjour.

## **Article 9 – NON PRÉSENTATION OU DÉPART ANTICIPÉE DE LA VISITE OU DU SÉJOUR**

La non présentation ou le départ anticipé d'un, de plusieurs ou de l'intégralité des membres du groupe ne donne lieu à aucun remboursement. Les prestations sont intégralement facturées.

## **Article 10 – INDEMNITÉ FORFAITAIRE ET PÉNALITÉ DE RETARD DE PAIEMENT**

Tout retard de paiement donnera lieu à une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 euros au titre des frais de recouvrement.

Tout retard de paiement donne lieu à des pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

## **Article 11 – ASSURANCES**

Aucune assurance n'est comprise dans les prestations auxquelles les présentes CV sont applicables. Il est vivement conseillé aux Clients de souscrire un contrat d'assurance annulation après du tiers de leur choix et un contrat d'assurance couvrant leur frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

## **Article 12 – CONSIGNES DU GUIDE ET EXCLUSION**

Les participants à la visite guidée ou au séjour sont tenus de respecter les consignes données par le guide. À défaut, un ou plusieurs participants peuvent être exclus par le guide sans qu'il n'y ait lieu à remboursement.

## **Article 13 – RESPONSABILITÉS**

L'Office du tourisme de Toulouse Métropole propose des prestations pour lesquelles il est l'unique interlocuteur et il répond de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'Office du tourisme de Toulouse Métropole est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme et est tenu d'apporter une aide aux voyageurs en difficulté en application de l'article L.211-17-1 du même Code.

Les clients sont tenus de communiquer toute non-conformité constatée lors de l'exécution de leur voyage ou de leur séjour conformément au II de l'article L. 211-16 du Code de commerce.

L'Office du tourisme de Toulouse Métropole ne peut être tenu responsable de leur inexécution ou de leur mauvaise exécution imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à l'organisation, à la fourniture et au déroulement des prestations prévues par le programme, soit un cas de force majeure.

En sa qualité de prestataire, l'Office du tourisme de Toulouse Métropole a le libre choix de ses partenaires.

L'Office du tourisme de Toulouse Métropole ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non réalisation du programme, pour quelques causes que ce soit.

L'Office du tourisme de Toulouse Métropole n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels ou lors des transports réalisés par des intervenants extérieurs. L'Office du tourisme de Toulouse Métropole n'est pas responsable des objets perdus ou oubliés dans les transports, hôtels, restaurants et sites visités durant le séjour.

#### **Article 14 – CESSION DU CONTRAT**

Le Client peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'Office du tourisme de Toulouse Métropole sur un support durable avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La cession de contrat est notamment régie par les articles L.211-11 et R.211-7 du Code du tourisme.

#### **Article 15 – PROTECTION DES PERSONNES PHYSIQUES À L'ÉGARD DU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Le responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre de l'établissement de la relation contractuelle est l'Office du tourisme de Toulouse Métropole dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 1 des présentes CV.

Les personnes physiques dont des données personnelles seraient collectées peuvent exercer après de lui les droits instaurés par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit règlement général sur la protection des données (RGPD). Ces droits sont notamment les suivants :

- droit d'accès aux données (article 15 du RGPD) : c'est le droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès auxdites données à caractère personnel ainsi que les informations énumérées par l'article 15 du RGPD ;

- droit de rectification des données (article 16 du RGPD) : La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement, dans les meilleurs délais, la rectification des données à caractère personnel la concernant qui sont inexacts. Compte tenu des finalités du traitement, la personne concernée a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire.

- droit à l'effacement (article 17 du RGPD) : La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais, lorsque l'un des motifs énumérés par l'article 17 du RGPD s'applique ;

- droit à la limitation du traitement (article 18 du RGPD) : La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement la limitation du traitement lorsque l'un des éléments suivants s'applique :

a) l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par la personne concernée, pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel;

b) le traitement est illicite et la personne concernée s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation;

c) le responsable du traitement n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice;

d) la personne concernée s'est opposée au traitement en vertu de l'article 21, paragraphe 1, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par le responsable du traitement prévalent sur ceux de la personne concernée.

- droit à la portabilité des données (article 20 du RGPD) :

Les personnes concernées ont le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant qu'elles ont fournies à un responsable du traitement, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle, lorsque :

a) le traitement est fondé sur le consentement en application de l'article 6, paragraphe 1, point a), ou de l'article 9, paragraphe 2, point a), ou sur un contrat en application de l'article 6, paragraphe 1, point b); et

b) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés.

- Droit d'opposition (article 21 du RGPD) : La personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel la concernant fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point e) ou f), y compris un profilage fondé sur ces dispositions. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Il est vivement conseillé aux Clients de prendre connaissance du Règlement sur la protection des données qui est notamment accessible sur le site internet de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), rubrique « Règlement européen », accessible à l'adresse url suivante : <https://cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

#### **Article 16 – DISPOSITIF DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION EN CAS DE LITIGE**

Les clients sont invités à consulter les articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2 du Code de la consommation relatif à la médiation des litiges de consommation.

Ils sont informés que l'Office du tourisme de Toulouse Métropole relève du médiateur de la consommation suivant :

ASSOCIATION DE MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE, Association immatriculée au Registre SIREN sous le numéro 751 461 328 dont le siège social est situé 15, Avenue Carnot 75017 PARIS. Coordonnées : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17. Site internet : [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/)

#### **Article 17 – DISPOSITIONS DU CODE DU TOURISME**

**Article R211-3** : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

**Article R211-3-1** : L'échange d'informations pré contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire

par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage :
- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du

séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès. En ce qui concerne les forfaits définis au I et au II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournit, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

**Article R211-5 :** Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

**Article R211-6 :** Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de

règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

**Article R211-7 :** Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**Article R211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Article R211-9 :** Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse

tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Article R211-10 :** L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Article R211-11 :** L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.