



## LES ASSURANCES

Nos voyages n'incluant aucune garantie d'ASSISTANCE et de RAPATRIEMENT, ni d'assurance ANNULATION et BAGAGES, nous vous conseillons vivement, dès votre inscription au voyage, de souscrire à l'une de ces garanties facultatives souscrites par l'intermédiaire de "GROUPAMA ASSISTANCE VOYAGE".



Assistance Voyage

Pour votre sécurité et votre confort, nous vous proposons deux types de garanties tout en vous laissant la liberté de choisir la formule la plus adaptée à vos souhaits.

### **GARANTIE "SÉCURITÉ" : Assistance – Rapatriement 12 € par personne**

(assurance facultative à souscrire au moment de l'inscription au voyage et non remboursable).  
GROUPAMA ASSISTANCE VOYAGE intervient en cas de :  
- Rapatriement médical : frais réels.  
- Retour anticipé : titre de transport aller simple.  
- Retour des accompagnants : titre de transport aller simple.  
- Retour accompagné des enfants : titre de transport aller simple.  
- Hospitalisation prolongée sur le lieu du séjour : titre de transport aller retour.  
- Frais hôteliers : 150 € par nuit, maxi 10 nuits  
- Rapatriement du corps : frais réels  
- Frais de cercueil : 2 500 €  
- Frais médicaux à l'étranger : 80 000 €  
- Frais de secours : 4 500 € par personne  
- Avance de caution pénale : 7 500 €  
- Paiement honoraires : 1 500 €  
- Transmission des messages urgents.  
- Envoi de médicaments à l'étranger, frais d'expédition

### **GARANTIE "SECURITE TOTALE" : Annulation "toutes causes" – Assistance – Rapatriement – Bagages – Interruption de séjour – Départ manqué – Retard de transport – Voyage de compensation – Individuelle accident – Responsabilité civile voyageur 35 € par personne**

(assurance facultative à souscrire au moment de l'inscription au voyage et non remboursable).  
En plus des garanties ci-dessus, nous vous proposons une couverture très étendue dans les cas suivants :

**Annulation de Voyage**  
GROUPAMA ASSISTANCE VOYAGE vous rembourse les frais retenus par DONATELLO en cas de :  
- Décès, maladie grave ou accident de vous-même ou d'un membre de votre famille 2<sup>ème</sup> degré (de droit ou de fait). Pas de franchise.  
- Survenance d'un événement aléatoire et indépendant de votre volonté (déduction faite d'une franchise de 10% du montant des frais avec un minimum de 50 € par personne).

**Bagages**  
GROUPAMA ASSISTANCE VOYAGE garantit vos bagages en cas de vol ou de perte par le transporteur à hauteur de 2 000 € par personne.

**Retard de transport**  
- De plus de 4 heures, 100 € par personne.  
- En cas de retard de plus de 7 heures, possibilité d'annuler le voyage, avec une franchise de 10% du montant des frais, avec minimum 50 € par personne.

### **Interruption de séjour**

En cas de rapatriement médical ou de retour anticipé, les prestations terrestres non utilisées vous sont remboursées au prorata temporis.

**Responsabilité civile voyageur :**  
Dommages corporels : 4 500 000 €  
Dommages matériels : 75 000 €.

### **TRÈS IMPORTANT**

L'exposé des présentes garanties a une simple valeur indicative et n'a aucune valeur contractuelle. Les conditions générales régissant ces diverses assurances vous seront remises avec les autres documents de voyage ou sur simple demande auprès de votre agence de voyages. Elles sont également disponibles sur le site internet :  
<http://groupama.donatello.fr>

- Garantie "Sécurité", contrat n° 78 702 997  
- Garantie "Sécurité totale", contrat n° 78 702 998

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les voyages et séjours présentés sont produits par l'organisateur DONATELLO EUROSERVICES VOYAGES, titulaire de la licence 075 95 0284 délivrée par le secrétariat chargé du Tourisme, soumis aux conditions morales de l'aptitude professionnelle. Ils sont couverts pour la responsabilité civile professionnelle par la Cie "General France" 7, boulevard Haussmann 75009 Paris (n° de police : 54233363 - clé : H) et pour la garantie financière par l'A.P.S.A.V. (Association Professionnelle de Solidarité des agences de voyages) 15, avenue Carnot, 75017 Paris.

### **1) INSCRIPTION**

L'inscription à l'un des voyages ne peut être faite que par l'intermédiaire d'une agence agréée et titulaire d'une licence d'Etat. Les agences agissent de façon indépendante et ne peuvent être considérées comme des bureaux annexes de l'organisateur. Toute inscription doit être accompagnée d'un versement de 25% du montant total du voyage choisi pour être confirmée. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours ouvrables avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt de ce fait, les frais d'annulation prévus par les présentes conditions. En cas d'inscription tardive, moins de 30 jours avant la date prévue pour le début du séjour, nous nous réservons le droit de demander au client, outre le montant total du voyage, les frais supplémentaires de fax ou téléphone. Pour toute inscription tardive à moins de 10 jours avant le départ, un montant forfaitaire de 30 € de frais de dossier sera perçu, correspondant à nos frais tels que téléphone, fax, etc. Pour toute réservation sans transport il sera perçu 46 € de frais de dossier.

### **2) PRIX**

Les prix comprennent outre le montant des prestations figurant dans chaque programme, nos frais techniques d'organisation. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant toute une série de prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'organisateur. Le montant fixé pour la réalisation de nos voyages est un prix forfaitaire comprenant, outre le coût de l'ensemble des services prévus, les frais d'organisation (intervention, démarches et marge commerciale) qui restent acquis. Cette brochure a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, quelques cas de modification peuvent se présenter : erreurs d'impression, de date ou de prix, etc. Si cette éventualité se produisait, les prix et les tarifs définitifs applicables seraient indiqués lors de la réservation et confirmés sur le bon de commande.

Les prix sont ceux en vigueur lors de l'élaboration à la date du 01/12/2010 et ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- coût du transport.  
- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports.  
- cours des devises entrant dans la composition du prix de revient.

Notre société se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article L211-13 du Code du Tourisme, et selon les modalités suivantes :

### **Variation du cours des devises :**

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 10%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).

Cette fluctuation ne s'applique que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter selon les voyages de 30 à 70% du prix total de ceux-ci.

### **Variation du coût de transport, des taxes et des redevances :**

Toute variation des données économiques ci-dessus (coût du transport, taxes, ...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse).

Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une modification. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avisés par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **3) MODIFICATIONS ET REPORTS**

① Toute demande de modification de dossier émanant du client n'entraînera aucun frais de dossier si, ni la date de départ, ni l'acheminement prévu initialement, ni le lieu de destination, ni la première semaine de séjour ou autres ne sont modifiés, et qu'elle intervient dans les cas suivants :

- prolongation de voyage,
- augmentation du nombre de participants,
- remplacement d'une demi-pension par une pension complète, si cette formule de repas est prévue dans les tableaux des prix.

② Toute demande de modification de dossier émanant du client intervenant dans des conditions autres que celles indiquées au paragraphe ① sera considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. A titre indicatif, les opérations consécutives à une cession de contrat pourront entraîner des frais de l'ordre de 45 à 200 € par personne en fonction du nombre de personnes concernées et de la proximité de la date de départ.

### **4) SEJOURS ECOURTES OU MODIFIES**

Si en cas d'imprévu, le client devait écourter son séjour ou si au cours de celui-ci, il ne bénéficiait pas de certaines prestations prévues au programme, toute demande relative à un remboursement de prestation non fournie devra obligatoirement être accompagnée d'une attestation signée du prestataire de service concerné, précisant son accord de remboursement total ou partiel. Tout voyage interrompu ou abrégé, toute prestation non consommée du fait d'un voyageur, pour quelque cause que ce soit, pourront, dans ces conditions, faire l'objet d'un remboursement mais les appréciations subjectives ne seront pas prises en considération.

### **5) CONDITIONS D'ANNULATION**

L'annulation par le client de son inscription entraînera l'exigibilité des frais suivants :

- plus de 30 jours avant le départ : il sera retenu le montant des frais du dossier (non remboursable), soit 75 € par personne. L'organisateur se réserve le droit de facturer en supplément les frais de téléphone, de télégramme ou de télécopie qu'il aurait eu à engager pour effectuer les réservations ;
- entre 30 jours et 21 jours avant le départ, il sera retenu 25% du montant total du voyage ;
- entre 20 jours et 8 jours avant le départ, il sera retenu 50% du montant total du voyage ;
- entre 7 jours et 2 jours avant le départ, il sera retenu 75% du montant total du voyage ;
- moins de 2 jours avant le départ, il sera retenu 90% du montant total du voyage ;
- pour une non-présentation, il sera retenu 100% du montant total du voyage ;
- Le défaut d'enregistrement, au lieu de départ du voyage aérien à forfait, occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre quelle que soit la cause, n'est pas exonéré de frais d'annulation, et n'entraîne pas la responsabilité de DONATELLO EUROSERVICES VOYAGES.
- Les frais d'annulation des compagnies aériennes peuvent être spécifiques sur certains vols ou certaines destinations. Dans ce cas, ils seront indiqués dès qu'ils seront portés à notre connaissance.
- En cas d'annulation du voyage, l'assurance souscrite n'est pas remboursable.

### **Conditions spéciales golf :**

Au moment de la réservation, le client s'engage à nous communiquer son handicap exact et à avoir la compétence technique suffisante pour jouer sur les parcours sélectionnés. Les tarifs des green fees comprennent nos frais de réservation des tee-times. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation si les parcours de golf étaient injouables du fait de conditions climatiques ou de compétition ; dans ce dernier cas, une réservation sur d'autres parcours serait alors proposée. Les green fees ne sont pas remboursables en cas d'annulation de la part du client.

### **Conditions périodes très haute saison :**

Certains hôtels appliquent des conditions d'annulation spécifiques pendant les périodes de très haute saison (Pâques...). Ces conditions seront précisées au moment de la réservation.

### **6) ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DE DONATELLO**

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure, pour des raisons de sécurité ou pour insuffisance de participants. En revanche, Donatello s'engage à ne pas annuler de voyages pour nombre insuffisant de clients moins de 21 jours avant la date de départ.

### **7) TRANSPORT AERIEN**

Les conséquences des contretemps ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie, du Règlement de la Communauté Européenne n°261/2004 ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné, et dont un extrait figure dans les carnets de voyages. De plus, conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, les voyageurs seront informés de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera les clients de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vols. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. En ce qui concerne les vols réguliers, les séjours devront obligatoirement inclure la nuit de samedi à dimanche pour bénéficier des tarifs spéciaux indiqués. Tous nos prix sont établis sur la base de tarifs négociés auprès des différentes compagnies aériennes partenaires de Donatello, dans la limite du contingent de places attribué par ces dernières ou du stock encore disponible dans la classe négociée. Cependant, sur demande, des places supplémentaires peuvent être accordées en fonction des disponibilités restantes à des tarifs parfois plus élevés. Dans ce cas, nous communiquerons le supplément éventuel lors de l'inscription au voyage. D'autre part, en cas de modification de leur structure tarifaire, les compagnies aériennes se réservent la possibilité de revoir à la hausse ou à la baisse certains de leurs tarifs. Dans ce cas, nous serons amenés à répercuter ces variations tarifaires dans le prix de nos forfaits. Par ailleurs, un changement d'aéroport à Paris peut se produire. Nous ne pouvons être tenus responsables des frais occasionnés par cette modification si celle-ci a pour origine des raisons indépendantes de notre volonté. La mention "vol direct" signifie que le transport s'effectue avec un seul et même avion, ce qui n'exclut pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts effectués par ce même appareil. Certaines compagnies aériennes, sur les vols moyen courrier, ont limité leurs prestations à bord (repas et boissons), ou les ont totalement supprimées, ou encore ont choisi de les faire payer à leurs passagers. Enfin, en vertu de l'article 9 du Règlement Européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agences et sur les sites internet suivants :  
- [http://ec.europa.eu/transport/air/safety/flywell\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air/safety/flywell_fr.htm)  
- [http://ec.europa.eu/transport/air/safety/doc/flywell/2006\\_06\\_20\\_flywell\\_list\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air/safety/doc/flywell/2006_06_20_flywell_list_en.pdf)  
- <http://www.dgac.fr/html/osevice/liste.htm>

## 8) CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX VOLS SPÉCIAUX

Les conditions d'affrètement des avions spéciaux (charters) nous obligent à rappeler que toute place charter non occupée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas d'un report de date. Le client empruntant un autre vol en remplacement de sa place charter, devra acquitter avant le départ le montant intégral du prix du passage au tarif officiel.

## 9) DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour du retour. Nos prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur un certain nombre de nuitées (et non de journées). Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévalent, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées avant 12h00 ou ne peuvent être occupées qu'à partir de 14h00.

## 10) RESPONSABILITES

Donatello garantit au client une exécution du voyage conforme au descriptif. Celui-ci ayant été élaboré, comme l'ensemble de nos programmes de voyages, en fonction d'éléments portés à notre connaissance lors de la publication, certaines modifications affectant les prestations proposées peuvent donc survenir au cours de la durée de validité. Ainsi, les horaires et les types de transporteurs mentionnés sont susceptibles de modification jusqu'en dernière minute, les horaires des vols et des trains pouvant être modifiés par les compagnies aériennes et ferroviaires sans préavis.

Si à la suite de la défaillance d'un prestataire de service pendant le transport ou la durée du séjour, nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements prévus ou pour des raisons relevant d'un cas de force majeure, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations d'un niveau équivalent ou supérieur.

## 11) DESCRIPTIONS ET INFORMATIONS

Les descriptions, informations et illustrations publiées, sont fournies de bonne foi sur les indications et documents qui nous sont fournis sous la responsabilité de leurs auteurs.

Les fermetures temporaires de certains équipements dues à des travaux, à des défaillances techniques ou autres sont toujours possibles ; de même, les conditions météorologiques peuvent parfois provoquer l'annulation de certaines activités.

D'autre part, les dates et lieux d'expositions ou fêtes mentionnées peuvent être sujets à modification de la part des organisateurs et ce sans préavis. Donatello s'engage à communiquer à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations publiées, et notamment celles relatives à l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de faits éventuels, en conformité avec les articles 1,2 et 5 du Décret 2006-315 du 17 mars 2006.

## 12) HOTELS

La classification des établissements sélectionnés est établie en fonction des normes officielles du Portugal.

## 13) SEJOUR AVANT ET APRES SAISON

Bien que certains hôtels ou locations soient ouverts très tôt ou très tard dans la saison, nous prévenons notre aimable clientèle que certaines activités (piscines, galeries, cinémas, discothèques, etc...) font défaut en dehors de la période qui, selon les pays concernés, constitue la pleine saison touristique.

## 14) SERVICE APRÈS-VENTE

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par les clients doit être signalée le plus tôt possible, par écrit, au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et/ou à l'agence de voyages. Cette réclamation doit nous parvenir sous pli recommandé dans les plus brefs délais. Nous nous efforcerons d'apporter une solution rapide à tout litige. Le délai peut varier en fonction de la durée de notre enquête ou du délai des hôtels ou des prestataires de services à répondre à nos demandes.

## 15) JURIDICTION

En cas de contestation ou de litige, le Tribunal du lieu de domicile du voyageur ou du ressort de l'agence d'inscription au voyage est compétent.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Extrait du Code du Tourisme

**Article R. 211-3** : sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

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

**Article R. 211-4** : préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1 La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3 Les prestations de restauration proposées ;
- 4 La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5 Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6 Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7 La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8 Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9 Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10 Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12 L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13 Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

### Article R. 211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce

cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R. 211-6** : le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1 Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2 La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3 Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5 Les prestations de restauration proposées ;
- 6 L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7 Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8 Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9 L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10 Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11 Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12 Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13 La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14 Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15 Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16 Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17 Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18 La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19 L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20 La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21 L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R. 211-7** : l'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

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

**Article R. 211-9** : lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

**Article R. 211-10** : dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans 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 la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R. 211-11** : lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.



## LES ASSURANCES

Nos voyages n'incluant aucune garantie d'ASSISTANCE et de RAPATRIEMENT, ni d'assurance ANNULATION et BAGAGES, nous vous conseillons vivement, dès votre inscription au voyage, de souscrire à l'une de ces garanties facultatives souscrites par l'intermédiaire de "GROUPAMA ASSISTANCE VOYAGE".



Assistance Voyage

Pour votre sécurité et votre confort, nous vous proposons deux types de garanties tout en vous laissant la liberté de choisir la formule la plus adaptée à vos souhaits.

### GARANTIE "SÉCURITÉ" : Assistance – Rapatriement 25 € par personne

(assurance facultative à souscrire au moment de l'inscription au voyage et non remboursable).  
GROUPAMA ASSISTANCE VOYAGE intervient en cas de :  
- Rapatriement médical : frais réels.  
- Retour anticipé : titre de transport aller simple.  
- Retour des accompagnants : titre de transport aller simple.  
- Retour accompagné des enfants : titre de transport aller simple.  
- Hospitalisation prolongée sur le lieu du séjour : titre de transport aller retour.  
- Frais hôteliers : 150 € par nuit, maxi 10 nuits  
- Rapatriement du corps : frais réels  
- Frais de cercueil : 2 500 €  
- Frais médicaux à l'étranger : 80 000 €  
- Frais de secours : 4 500 € par personne  
- Avance de caution pénale : 7 500 €  
- Paiement honoraires : 1 500 €  
- Transmission des messages urgents.  
- Envoi de médicaments à l'étranger, frais d'expédition

### GARANTIE "SECURITE TOTALE" : Annulation "toutes causes" – Assistance – Rapatriement – Bagages – Interruption de séjour – Départ manqué – Retard de transport – Voyage de compensation – Individuelle accident – Responsabilité civile voyageur 75 € par personne

(assurance facultative à souscrire au moment de l'inscription au voyage et non remboursable).  
En plus des garanties ci-dessus, nous vous proposons une couverture très étendue dans les cas suivants :

**Annulation de Voyage**  
GROUPAMA ASSISTANCE VOYAGE vous rembourse les frais retenus par DONATELLO en cas de :  
- Décès, maladie grave ou accident de vous-même ou d'un membre de votre famille 2<sup>ème</sup> degré (de droit ou de fait). Pas de franchise.  
- Survenance d'un événement aléatoire et indépendant de votre volonté (déduction faite d'une franchise de 10% du montant des frais avec un minimum de 50 € par personne).

**Bagages**  
GROUPAMA ASSISTANCE VOYAGE garantit vos bagages en cas de vol ou de perte par le transporteur à hauteur de 2 000 € par personne.

**Retard de transport**  
- De plus de 4 heures, 100 € par personne.  
- En cas de retard de plus de 7 heures, possibilité d'annuler le voyage, avec une franchise de 10% du montant des frais, avec minimum 50 € par personne.

### Interruption de séjour

En cas de rapatriement médical ou de retour anticipé, les prestations terrestres non utilisées vous sont remboursées au prorata temporis.

**Responsabilité civile voyageur :**  
Dommages corporels : 4 500 000 €  
Dommages matériels : 75 000 €.

### TRÈS IMPORTANT

L'exposé des présentes garanties a une simple valeur indicative et n'a aucune valeur contractuelle. Les conditions générales régissant ces diverses assurances vous seront remises avec les autres documents de voyage ou sur simple demande auprès de votre agence de voyages. Elles sont également disponibles sur le site internet :

<http://groupama.donatello.fr>

- Garantie "Sécurité", contrat n° 78 702 997  
- Garantie "Sécurité totale", contrat n° 78 702 998

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les voyages et séjours présentés sont produits par l'organisateur DONATELLO EUROSERVICES VOYAGES, titulaire de la licence 075 95 0284 délivrée par le secrétariat chargé du Tourisme, soumis aux conditions morales de l'aptitude professionnelle. Ils sont couverts pour la responsabilité civile professionnelle par la Cie "Generali France" 7, boulevard Haussmann 75009 Paris (n° de police : 54233363 - clé : H) et pour la garantie financière par l'A.P.S.A.V. (Association Professionnelle de Solidarité des agences de voyages) 15, avenue Carnot, 75017 Paris.

### 1) INSCRIPTION

L'inscription à l'un des voyages ne peut être faite que par l'intermédiaire d'une agence agréée et titulaire d'une licence d'Etat. Les agences agissent de façon indépendante et ne peuvent être considérées comme des bureaux annexes de l'organisateur. Toute inscription doit être accompagnée d'un versement de 25 % du montant total du voyage choisi pour être confirmée. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours ouvrables avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt de ce fait, les frais d'annulation prévus par les présentes conditions. En cas d'inscription tardive, moins de 30 jours avant la date prévue pour le début du séjour, nous nous réservons le droit de demander au client, outre le montant total du voyage, les frais supplémentaires de fax ou téléphone. Pour toute inscription tardive à moins de 10 jours avant le départ, un montant forfaitaire de 30 € de frais de dossier sera perçu, correspondant à nos frais tel que téléphone, fax, etc. Pour toute réservation sans transport il sera perçu 46 € de frais de dossier.

### 2) PRIX

Nos prix comprennent outre le montant des prestations figurant dans chaque programme, nos frais techniques d'organisation. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant toute une série de prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'organisateur. Le montant fixé pour la réalisation de nos voyages est un prix forfaitaire comprenant, outre le coût de l'ensemble des services prévus, les frais d'organisation (intervention, démarches et marge commerciale) qui restent acquis.

Cette brochure a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, quelques cas de modification peuvent se présenter : erreurs d'impression, de date ou de prix, etc. Si cette éventualité se produisait, les prix et les tarifs définitifs applicables seraient indiqués lors de la réservation et confirmés sur le bon de commande.

Les prix figurant dans cette brochure sont ceux en vigueur lors de l'élaboration de la présente brochure au 01/12/2010 et ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- coût du transport.
- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports.
- cours des devises entrant dans la composition du prix de revient.

Notre société se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article L 211-13 du code du tourisme et selon les modalités suivantes :

### Variation du cours des devises :

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 10 %, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).

Cette fluctuation ne s'applique que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter selon les voyages de 30 à 70 % du prix total de ceux-ci.

### Variation du coût de transport, des taxes et des redevances :

Toute variation des données économiques ci-dessus (coût du transport, taxes,...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse).

Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une modification.

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avisés par lettre recommandée avec accusé de réception.

### 3) MODIFICATIONS ET REPORTS

① Toute demande de modification de dossier émanant du client n'entraînera aucun frais de dossier si, ni la date de départ, ni l'acheminement prévu initialement, ni le lieu de destination, ni la première semaine de séjour ou autres ne sont modifiés, et qu'elle intervient dans les cas suivants :

- prolongation de voyage,
- augmentation du nombre de participants,
- remplacement d'une demi-pension par une pension complète, si cette formule de repas est prévue dans les tableaux des prix.

② Toute demande de modification de dossier émanant du client intervenant dans des conditions autres que celles indiquées au paragraphe ① sera considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription.

A titre indicatif, les opérations consécutives à une cession de contrat pourront entraîner des frais de l'ordre de 45 à 200 € en fonction du nombre de personnes concernées et de la proximité de la date de départ.

### 4) SEJOURS ECOURTES OU MODIFIES

Si en cas d'imprévu, le client devait écourter son séjour ou si au cours de celui-ci, il ne bénéficiait pas de certaines prestations prévues au programme, toute demande relative à un remboursement de prestation non fournie devra obligatoirement être accompagnée d'une attestation signée du prestataire de service concerné, précisant son accord de remboursement total ou partiel. Tout voyage interrompu ou abrégé, toute prestation non consommée du fait d'un voyageur, pour quelque cause que ce soit, pourront, dans ces conditions, faire l'objet d'un remboursement mais les appréciations subjectives ne seront pas prises en considération.

### 5) CONDITIONS D'ANNULATION

L'annulation par le client de son inscription entraînera l'exigibilité des frais suivants :

- plus de 30 jours avant le départ : il sera retenu le montant des frais du dossier (non remboursable, soit 125 € par personne) ;

L'organisateur se réserve le droit de facturer en supplément les frais de téléphone, de télégramme ou de télécopie qu'il aurait eu à engager pour effectuer les réservations ;

- entre 30 jours et 21 jours avant le départ, il sera retenu 25 % du montant total du voyage ;
- entre 20 jours et 8 jours avant le départ, il sera retenu 50 % du montant total du voyage ;
- entre 7 jours et 2 jours avant le départ, il sera retenu 75 % du montant total du voyage ;
- moins de 2 jours avant le départ, il sera retenu 90 % du montant total du voyage ;
- pour une non-présentation, il sera retenu 100 % du montant total du voyage ;

Le défaut d'enregistrement, au lieu de départ du voyage aérien à forfait, occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre quelle que soit la cause, n'est pas exonéré de frais d'annulation, et n'entraîne pas la responsabilité de DONATELLO EUROSERVICES VOYAGES.

Les frais d'annulation des compagnies aériennes peuvent être spécifiques dans certains vols ou certaines destinations. Dans ce cas, ils seront indiqués dès qu'il seront portés à notre connaissance. En cas d'annulation du voyage, l'assurance souscrite n'est pas remboursable.

### Conditions Botswana :

toute annulation impliquera les frais suivants sur le montant total du forfait :

- plus de 42 jours avant le départ : 125 € ;
- entre le 42<sup>e</sup> et le 30<sup>e</sup> jour du départ : 20 % ;
- à 30 jours et moins du départ : 100 %.

### Conditions périodes très haute saison :

Certains hôtels appliquent des conditions d'annulation spécifiques pendant les périodes de très haute saison (fin d'année...). Ces conditions seront précisées au moment de la réservation.

### 6) ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DE DONATELLO

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure, pour des raisons de sécurité ou pour insuffisance de participants. En revanche, Donatello s'engage à ne pas annuler de voyages pour nombre insuffisant de clients moins de 30 jours avant la date de départ.

### 7) TRANSPORT AERIEN

Les conséquences des contretemps ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie, du Règlement de la Communauté Européenne n°261/2004 ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné, et dont un extrait figure dans les carnets de voyages. De plus, conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, les voyageurs seront informés de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera les clients de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vols. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. En ce qui concerne les vols réguliers, les séjours devront obligatoirement inclure la nuit de samedi à dimanche pour bénéficier des tarifs spéciaux indiqués. Tous nos prix sont établis sur la base de tarifs négociés auprès des différentes compagnies aériennes partenaires de Donatello, dans la limite du contingent de places attribué par ces dernières ou du stock encore disponible dans la classe négociée. Cependant, sur demande, des places supplémentaires peuvent être accordées en fonction des disponibilités restantes à des tarifs parfois plus élevés. Dans ce cas, nous communiquerons le supplément éventuel lors de l'inscription au voyage. D'autre part, en cas de modification de leur structure tarifaire, les compagnies aériennes se réservent la possibilité de revoir à la hausse ou à la baisse certains de leurs tarifs.

Dans ce cas, nous serons amenés à répercuter ces variations tarifaires dans le prix de nos forfaits. Par ailleurs, un changement d'aéroport à Paris peut se produire. Nous ne pouvons être tenus responsables des frais occasionnés par cette modification si celle-ci a pour origine des raisons indépendantes de notre volonté. La mention "vol direct" signifie que le transport s'effectue avec un seul et même avion, ce qui n'exclut pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts effectués par ce même appareil. Certaines compagnies aériennes, sur les vols moyen courrier, ont limité leurs prestations à bord (repas et boissons), ou les ont totalement supprimées, ou encore ont choisi de les faire payer à leurs passagers. Enfin, en vertu de l'article 9 du Règlement Européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agences et sur les sites internet suivants :

- [http://ec.europa.eu/transport/air/safety/flywell\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air/safety/flywell_fr.htm)

- [http://ec.europa.eu/transport/air/safety/doc/flywell/2006\\_06\\_20\\_flywell\\_list\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air/safety/doc/flywell/2006_06_20_flywell_list_en.pdf)

- <http://www.dgac.fr/html/osevice/liste.htm>

### 8) CONDITIONS PARTICULIERES AUX VOLS SPECIAUX

Les conditions d'affrètement des avions spéciaux (charters) nous obligent à rappeler que toute place charter non occupée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas d'un report de date. Le client empruntant un autre vol en remplacement de sa place charter, devra acquitter avant le départ le montant intégral du prix du passage au tarif officiel.

### 9) DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour du retour. Nos prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur un certain nombre de nuitées (et

non de journées). Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées avant 12h00 ou ne peuvent être occupées qu'à partir de 14h00.

#### 10) RESPONSABILITES

Donatello garantit au client une exécution du voyage conforme au descriptif. Celui-ci ayant été élaboré, comme l'ensemble de nos programmes de voyages, en fonction d'éléments portés à notre connaissance lors de la publication, certaines modifications affectant les prestations proposées peuvent donc survenir au cours de la durée de validité. Ainsi, les horaires et les types de transporteurs mentionnés sont susceptibles de modification jusqu'en dernière minute, les horaires des vols et des trains pouvant être modifiés par les compagnies aériennes et ferroviaires sans préavis.

Si à la suite de la défaillance d'un prestataire de service pendant le transport ou la durée du séjour, nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements prévus ou pour des raisons relevant d'un cas de force majeure, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations d'un niveau équivalent ou supérieur.

#### 11) DESCRIPTIONS ET INFORMATIONS

Les descriptions, informations et illustrations publiées, sont fournies de bonne foi sur les indications et documents qui nous sont fournis sous la responsabilité de leurs auteurs.

Les fermetures temporaires de certains équipements dues à des travaux, à des défaillances techniques ou autres sont toujours possibles ; de même, les conditions météorologiques peuvent parfois provoquer l'annulation de certaines activités.

D'autre part, les dates et lieux d'expositions ou fêtes mentionnées peuvent être sujets à modification de la part des organisateurs et ce sans préavis.

Donatello s'engage à communiquer à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations publiées, et notamment celles relatives à l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de faits éventuels, en conformité avec les articles 1, 2 et 5 du Décret 2006-315 du 17 mars 2006.

#### 12) HOTELS

La classification des établissements sélectionnés est établie en fonction des normes officielles des pays concernés.

#### 13) SEJOUR AVANT ET APRES SAISON

Bien que certains hôtels ou locations soient ouverts très tôt ou très tard dans la saison, nous prévenons notre aimable clientèle que certaines activités (piscines, galeries, cinémas, discothèques, etc.) font défaut en dehors de la période qui, selon les pays concernés, constitue la pleine saison touristique.

#### 14) SERVICE APRES-VENTE

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par les clients doit être signalée le plus tôt possible, par écrit, au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et/ou à l'agence de voyages. Cette réclamation doit nous parvenir sous pli recommandé dans les plus brefs délais. Nous nous efforcerons d'apporter une solution rapide à tout litige. Le délai peut varier en fonction de la durée de notre enquête ou du délai des hôtels ou des prestataires de services à répondre à nos demandes.

#### 15) JURIDICTION

En cas de contestation ou de litige, le tribunal du lieu de domicile du voyageur ou du ressort de l'agence d'inscription au voyage est compétent.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Extrait du Code du Tourisme

**Article R. 211-3** : sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

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

**Article R. 211-4** : préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1 La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3 Les prestations de restauration proposées ;
- 4 La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5 Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6 Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7 La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8 Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9 Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10 Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12 L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13 Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### Article R. 211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce

cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R. 211-6** : le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1 Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2 La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3 Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4 Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5 Les prestations de restauration proposées ;
- 6 L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7 Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8 Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9 L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10 Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11 Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12 Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13 La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14 Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15 Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16 Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17 Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18 La date limite d'information du vendeur en cas de conclusion du contrat par l'acheteur ;
- 19 L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20 La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21 L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R. 211-7** : l'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

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

**Article R. 211-9** : lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

**Article R. 211-10** : dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans 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 la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R. 211-11** : lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.