

## Conditions Générales De Commercialisation Des Coupons - Groupon International Travel

### 1. Informations générales

1.1 Les présentes Conditions Générales (« Conditions générales ») s'appliquent à tout achat auprès de Groupon International Travel GmbH d'un Coupon sur le Site.

1.2 Groupon signifie Groupon International Travel GmbH, une société de droit suisse, immatriculée en Suisse sous le numéro d'immatriculation CH-180.110.104 et ayant son siège social situé au c/o Bovadis Partner Treuhand AG, Herrenacker 15, 8200 Schaffhausen, Suisse, dont l'adresse électronique [servicemembre@groupon.com](mailto:servicemembre@groupon.com). Son numéro de TVA est CHE-349.386.564.

1.3 Le Coupon s'entend comme tout instrument, physique ou électronique, qui permet à son détenteur (le « Détenteur du Coupon » ou « vous ») de bénéficier de l'Offre du Vendeur au cours de la période indiquée sur le Coupon (« Période d'utilisation »).

1.4 L'Offre du Vendeur s'entend comme les voyages ou séjours, en ce compris les services tels que la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers et les forfaits touristiques, décrits sur le Coupon émis par le Vendeur et devant être fournis par ce dernier au Détenteur du Coupon.

1.5 Le Vendeur est un tiers indépendant de Groupon. Groupon ne vend, ni ne fournit l'Offre du Vendeur. Groupon ne commercialise que le Coupon au nom et pour le compte du Vendeur.

1.6 La dernière révision des présentes Conditions générales a été effectuée le 14.03.2023. Groupon se réserve le droit de réviser à tout moment les présentes Conditions générales. Les versions modifiées des Conditions générales seront mises en ligne. En tout état de cause, vous ne serez lié que par la seule version des Conditions générales que vous aurez expressément acceptée lors de l'achat du Coupon.

### 2. Achat d'un Coupon

2.1 Vous devez être âgé(e) d'au moins 18 ans pour acheter un Coupon. Avant d'effectuer un achat, vous devez vous inscrire et ouvrir un compte auprès de Groupon International Limited.

2.2 En cliquant sur le bouton « Acheter », vous effectuez l'achat d'un Coupon qui sera confirmé par l'envoi d'un email de confirmation. Groupon peut annuler l'achat (ce qui veut dire que le Coupon sera annulé également) si elle soupçonne que vous avez commis, ou êtes susceptible de commettre, une fraude à l'encontre de Groupon, un tiers affilié de Groupon, ou le Vendeur.

2.3 Le Vendeur peut disposer de ses propres conditions générales applicables à la vente et/ou à la fourniture de l'Offre du Vendeur.

### 3. Utilisation d'un Coupon

3.1 Sauf mention expresse contraire:

- le Coupon ne peut être utilisé qu'une seule fois;
- le Coupon ne peut être utilisé qu'auprès du Vendeur et non auprès de Groupon;
- le Coupon n'est valable que pour une seule personne; et

vous devez suivre les instructions d'utilisation associées au Coupon lorsque vous utilisez le Coupon auprès du Vendeur.

3.2 Tous les Coupons commercialisés par Groupon au nom et pour le compte du Vendeur sont des Coupons à usage unique qui ne peuvent être utilisés qu'auprès du Vendeur. 3.3 Afin

d'utiliser un Coupon, vous devez le présenter au Vendeur dans la limite de la Période d'utilisation. Si vous n'utilisez pas le Coupon dans la limite de la Période d'utilisation, le Coupon expire automatiquement et vous ne pouvez plus en faire usage et ne pouvez prétendre à aucun remboursement, ni aucune indemnité.

3.4 Si l'Offre du Vendeur décrit sur le Coupon est un deal « Commande directe », Groupon recueillera vos coordonnées de livraison au moment de l'achat. Groupon transmettra ensuite ces informations au Vendeur en votre nom. Le Vendeur procédera alors à l'enregistrement de votre Coupon et vous fournira son Offre du Vendeur.

3.5 Sauf mention expresse contraire, le Coupon ne permet pas à son Détenteur d'exiger l'exécution de l'Offre du Vendeur à une date précise. Il est fortement recommandé de prendre contact avec le Vendeur le plus tôt possible après l'achat du Coupon. Ce faisant, vous aurez toutes les chances d'obtenir une date d'exécution de l'Offre du Vendeur conforme à vos attentes. Groupon ne peut influencer l'exécution de l'Offre du Vendeur.

3.6 Si vous utilisez le Coupon pour des produits ou services autres que l'Offre du Vendeur, vous n'aurez pas droit à un crédit, à un remboursement en espèces ou à un nouveau Coupon équivalent à la différence entre la valeur de l'Offre du Vendeur et la valeur actuelle du produit ou service que le Vendeur vous a fourni.

3.7 Les Coupons ne peuvent être utilisés que dans leur intégralité. Ils ne peuvent être utilisés en partie ou par étapes. Si, pour quelque raison que ce soit, vous utilisez le Coupon auprès du Vendeur pour moins que la valeur originale (non réduite) de l'Offre du Vendeur, vous n'aurez pas droit à un crédit, à un remboursement en espèces ou à un nouveau Coupon équivalent à la différence entre la valeur originale (non réduite) et la valeur de la prestation réalisée.

3.8 Groupon peut percevoir les frais de réservation et autres coûts associés à l'achat et/ou à l'utilisation du Coupon au nom et pour le compte du Vendeur. De tels frais ou coûts (le cas échéant) vous seront communiqués avant que vous n'achetiez le Coupon.

3.9 Si un Vendeur ne peut, pour des raisons imprévues, fournir l'Offre du Vendeur telle que décrite sur le Coupon, Groupon vous informera le plus tôt possible par email. Groupon vous proposera soit un nouveau Coupon doté d'avantages comparables (si disponible) ou le remboursement du prix d'achat du Coupon. Si l'Offre du Vendeur consiste d'un forfait touristique ou autre service touristique, et le Vendeur modifie de manière significative ou ne peut pas fournir un ou plusieurs des caractéristiques essentielles de l'Offre du Vendeur, le Vendeur vous en informera de la modification en question dans les meilleurs délais. Il vous proposera soit une Offre du Vendeur alternative d'une qualité égale ou supérieure à celle de l'Offre du Vendeur original (ou une réduction de prix approprié dans le cas où l'Offre du Vendeur alternative serait d'une qualité inférieure) soit la possibilité de résilier l'Offre du Vendeur sans frais et un remboursement. Le Vendeur vous informera de vos droits dans la situation en question. Si vous n'informez pas le Vendeur de votre décision dans un délai raisonnable indiqué par le Vendeur, l'Offre du Vendeur sera automatiquement annulé à la fin de du délai en question.

#### **4. Usage normal d'un Coupon**

4.1 Tout Coupon est disponible uniquement pour votre usage personnel et non-commercial (bien que vous puissiez donner le Coupon à une autre personne pour un usage personnel et non-commercial). La reproduction d'un Coupon est interdite. Le commerce d'un Coupon est interdit.

4.2 Vous assumez seul(e) la responsabilité de votre Coupon. Ni Groupon, ni le Vendeur ne sont responsables des Coupons perdus ou volés ou de retrouver les numéros de référence ou les codes de sécurité des Coupons.

4.3 Vous vous engagez à ne pas fournir de fausses données, notamment de faux noms, fausses adresses et/ou coordonnées ou informations relatives au paiement et à ne pas vous livrer à une

activité illégale en lien avec l'achat ou l'utilisation du Coupon, ou autoriser toute autre personne à le faire.

4.4 Toute tentative d'utilisation d'un Coupon contraire aux présentes Conditions générales peut aboutir à l'annulation du Coupon.

## 5. Rétractation, annulation et remboursements

5.1 Si vous avez acheté un Coupon pour une date ou une période déterminée ou pour un forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme, votre achat est définitif et vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation (article L. 121-28 12° du Code de la consommation et article L. 221-2 5° du Code de la consommation respectivement).

5.2 Si vous n'avez pas acheté de forfait touristique et que la date de votre voyage n'a pas été déterminée lors de l'achat de votre Coupon, vous pouvez vous rétracter auprès du service client dans un délai de 14 jours à compter du jour de la réception de votre coupon par courriel (article L. 221-18 du Code de la consommation). Le droit de rétractation ne s'applique qu'à condition que votre Coupon n'ait pas été utilisé. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où vous recevez le Coupon dans l'email de confirmation. Dans ce cas vous ne bénéficiez plus du droit de rétractation lorsque le Coupon a été utilisé et que la réservation a été confirmée, même si le délai de 14 jours n'a pas encore expiré.

5.3 Les articles 5.1 et 5.2 ci-dessus ne limitent pas votre droit de

(a) résilier un forfait touristique ou autre service touristique avant le début du service en question moyennant le paiement des frais de résiliation indiqués dans les conditions de votre Offre du Vendeur. Si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution de l'Offre du Vendeur (par exemple des catastrophes naturelles ou des actes de terrorisme), les frais de résiliation ne s'appliqueront pas et vous aurez droit à un remboursement intégral du prix du Coupon pour l'Offre du Vendeur, mais pas à un dédommagement supplémentaire.

(b) céder l'Offre du Vendeur à une autre personne moyennant une notification au Vendeur au plus tard sept jours avant le début de l'Offre du Vendeur. Le Vendeur peut refuser la cession si la personne en question ne satisfait pas à l'ensemble des conditions applicables à l'Offre du Vendeur. Vous et la personne indiquée serez solidairement responsables du paiement de tout éventuel solde du prix, ainsi que des éventuelles frais supplémentaires qui pourraient s'appliquer à la cession et qui vous seront communiqués en amont.

5.4 Lorsque vous bénéficiez du droit de rétractation, vous devez nous faire parvenir votre décision de rétractation par toute déclaration dénuée d'ambiguïté, notamment en

- remplissant et envoyant [formulaire de rétractation en ligne](#) (également disponible dans l'email de confirmation) ; ou
- envoyant un email à [servicemembre@groupon.com](mailto:servicemembre@groupon.com)

5.5 Lorsque vous exercez votre droit de rétractation Groupon vous remboursera l'ensemble des paiements que vous avez effectués dans le cadre de votre achat sans retard excessif et, en tout état de cause, dans les 14 jours à compter du jour où vous avez informé Groupon de votre décision de rétractation.

5.6 Si vous n'avez pas été en mesure d'utiliser votre Coupon auprès du Vendeur avant l'expiration de la Période d'utilisation, sans que cela soit de votre faute, vous pouvez également prétendre à un remboursement. Pour être remboursé, vous devez prouver, à la satisfaction raisonnable de Groupon, que votre incapacité d'utiliser le Coupon n'était pas de votre faute. La décision d'accorder un remboursement est à la seule discrétion de Groupon.

5.7 Sauf accord exprès de votre part à Groupon pour un autre moyen de remboursement, tout remboursement vous sera retourné via la méthode originale de paiement. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Si votre méthode originale de paiement a été annulée, a expiré ou a été autrement modifiée, vous devez en informer immédiatement l'équipe de service clientèle au [servicemembre@groupon.com](mailto:servicemembre@groupon.com). Si vous ne le faites pas et que le remboursement est effectué sur votre méthode originale de paiement, vous pourrez avoir à contacter votre banque ou le fournisseur de vos services de paiement afin d'être remboursé. Groupon procédera à un seul remboursement.

5.8 Vous disposez de 30 jours à compter de la date de réception du remboursement pour le rejeter. Si vous ne rejetez pas ce remboursement dans ce délai de 30 jours, le remboursement constituera le règlement intégral et final de toutes les réclamations que vous pourrez soulever à l'égard de Groupon liées à ou résultant de ce Coupon.

## **6. Offre du Vendeur**

6.1 Veuillez noter que le Vendeur, et non pas Groupon, est:

- (a) le fournisseur de l'Offre du Vendeur; et
- (b) la partie qui conclut un contrat avec le Détenteur du Coupon lorsque le Coupon est utilisé.

## **7. Obligations de Groupon**

7.1 Groupon s'engage à:

7.1.1 exécuter ses obligations conformément aux présentes Conditions générales avec un degré raisonnable de diligence et de compétence; et

7.1.2 ne pas contrevenir aux exigences d'équité et de diligence professionnelle dans ce qu'elle entreprend.

7.2 Dans l'exécution de ses obligations Groupon est toujours responsable:

7.2.1 en cas de faute lourde ou intentionnelle qui dénote une négligence grossière de sa part;

7.2.2 en cas de fraude ou de toute représentation frauduleuse de son fait; ou

7.2.3 si cela est prévu par des dispositions législatives et réglementaires d'ordre public de droit français.

7.3 A l'exclusion de ce qui est énoncé à la section 7.2 ci-dessus, Groupon n'est pas responsable des dommages indirects liés à l'exécution de ses obligations.

7.4 Veuillez noter que c'est le Vendeur et non Groupon qui conclut avec le Détenteur du Coupon le contrat relatif à l'Offre du Vendeur. Veuillez noter qu'indépendamment du contrat conclu entre le Détenteur du Coupon et le Vendeur, la personne qui a acheté le Coupon est liée à Groupon par un autre contrat relatif à la commercialisation du Coupon par Groupon au nom et pour le compte du Vendeur. Cette relation contractuelle est encadrée par les présentes Conditions générales de vente.

7.5 Groupon n'est pas responsable de la violation de toute obligation découlant des présentes Conditions générales de vente dans l'hypothèse où Groupon serait empêchée ou entravée dans l'exécution de ses obligations en raison d'événements imprévisibles et insurmontables causés par un tiers en dehors de son contrôle et constituant ainsi un cas de force majeure.

## 8. Coupons pour des forfaits touristiques et autres services touristiques

8.1 Si votre Coupon est pour une Offre du Vendeur consistant d'une combinaison de plusieurs services touristiques (par exemple un vol et un hébergement) proposés sous forme d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et des lois et de la réglementation nationale la transposant (la « Directive relative aux forfaits touristiques ») vous bénéficierez de l'ensemble des droits applicables aux forfaits touristiques.

8.2 Si votre Offre du Vendeur consiste d'un forfait touristique ou autre service touristique

(a) le Vendeur, en sa capacité d'organisateur conformément à la Directive relative aux voyages à forfait et Groupon en sa capacité de détaillant sont responsables de la bonne exécution de l'Offre du Vendeur et vous apporteront de l'aide dans le cas où il y aurait un problème avec l'exécution de l'Offre du Vendeur, à condition que vous en notifiez le Vendeur et/ou Groupon dans les meilleurs délais

(b) conformément à la loi, le Vendeur et Groupon ont chacun de son côté souscrit à une protection contre l'insolvabilité couvrant le remboursement de votre paiement (y compris le prix du Coupon et tous éventuels frais supplémentaires) et, si l'Offre du Vendeur comprend des services de transport, votre rapatriement dans l'éventualité qu'ils deviendraient insolvable et en seraient plus en mesure de fournir les services touristiques en question. Vous trouverez plus d'informations concernant la protection contre l'insolvabilité concerné dans la description de votre Offre du Vendeur

(c) en cas de modifications importantes à l'un ou plusieurs des éléments essentiels de l'Offre du Vendeur, le Vendeur vous informera dans les meilleurs délais des modifications en question, de leur éventuel impact sur le prix de l'Offre du Vendeur, votre droit d'accepter la modification proposée ou résilier l'Offre du Vendeur dans un délai déterminé conformément à l'article 3.9 ci-dessus, et les conséquences si vous ne répondez pas.

## 9. Le Site de Groupon

Le Site s'entend du site Internet, des applications mobiles, des communications ou services électroniques ou de tout lieu sur lequel vous pouvez acheter un Coupon. Vous pouvez trouver de plus amples informations relatives aux conditions d'utilisation du Site, qui sont expressément incorporées aux présentes Conditions générales, [ici](#).

## 10. Divers

10.1 Si vous contrevenez aux présentes Conditions générales et que Groupon n'intente aucune poursuite judiciaire à votre égard, cela ne signifie pas que Groupon renonce aux droits et recours dont elle dispose compte tenu de votre violation des présentes Conditions générales. Groupon peut toujours intenter une action ou exercer ses droits et recours eu égard à toute violation de votre part des obligations découlant des présentes Conditions générales.

10.2 Sauf mention contraire prévue aux présentes Conditions générales, les notifications qui doivent être remises à l'autre partie prendront la forme écrite et seront délivrées par voie électronique (sauf si vous adressez une notification à Groupon aux fins de poursuite judiciaire) ou par courrier postal. Groupon vous enverra toute notification à l'adresse électronique et/ou postale selon les cas que vous avez fournis à Groupon lorsque vous vous êtes inscrit pour ouvrir un compte Groupon. Vous pouvez adresser toute notification à Groupon à l'adresse électronique suivante: [servicemembre@groupon.com](mailto:servicemembre@groupon.com).

10.3 Si une disposition des présentes Conditions générales devait être déclarée invalide ou inapplicable, la validité et l'applicabilité des dispositions restantes des présentes Conditions générales ne seront en aucune manière affectées. Une telle disposition invalide ou inapplicable

sera remplacée par une disposition valide ou applicable qui se rapproche le plus possible de l'effet prévu par la disposition invalide ou inapplicable.

10.4 Si vous rencontrez un problème avec votre Coupon vous pouvez contacter notre service client notamment en :

- En utilisant la plateforme de contact en ligne accessible au lien suivant: [https://www.groupon.fr/support\\_membres](https://www.groupon.fr/support_membres)
- En envoyant un email à l'adresse suivante: [servicemembre@groupon.fr](mailto:servicemembre@groupon.fr)

Si vous préférez nous contacter via Internet, nous vous recommandons d'utiliser la plateforme de contact en ligne plutôt que d'envoyer un email, les délais de traitement de votre demande devraient être plus rapides.

10.5 Nous déploierons tous nos efforts pour résoudre tout différend lié aux présentes Conditions générales de façon amiable, mais si vous avez une réclamation vous pouvez :

- vous rendre sur la [plateforme européenne de règlement des litiges en ligne](#) qui offre la possibilité de résoudre les litiges nés sur internet sans aller en justice, ou
- prendre directement contact avec le [service de médiation du e-commerce](#) de la FEVAD (BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 [mediateurduecommerce@fevad.com](mailto:mediateurduecommerce@fevad.com).)

10.6 Les présentes Conditions générales seront régies et/ou interprétées par les lois françaises, et ce nonobstant les règles de conflits de lois. Tout litige qui n'aura pas pu être résolu par voie amiable et/ou via la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne ou le service de la médiation du e-commerce de la FEVAD relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français.

## **11. Dispositions spécifiques du Code du tourisme**

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

### Article R. 211-3

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

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

### Article R. 211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil.



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

#### Article R. 211-4

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

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

#### Article R. 211-5

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

doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.

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

Article R. 211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties.

Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil.

Le contrat doit comporter les clauses suivantes:

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;

5° Les prestations de restauration proposées;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4;



14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes:

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour;

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

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

#### Article R. 211-7

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

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R. 211-8

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

#### Article R. 211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans

préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception:

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

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

#### Article R. 211-10

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

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

#### Article R. 211-11

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

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

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

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