

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

Le présent service de billetterie est réalisé par  
SEIGNANX.COM – 1819 avenue du 11 novembre 1918 – 40440 ONDRES  
(33) 5 59 45 19 19 – [contact@seignanx.com](mailto:contact@seignanx.com)  
Association Loi 1901 - N° SIREN : 441 567 930 (APE 7990Z)  
Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant :  
IM040160004

Article 1- Objet des CGV

Article 2 - Acceptation des CGV

Article 3 - Prix des billets

Article 4 - Disponibilités des places

Article 5 - Achat des billets

Article 6 - Modalités de paiement des billets

Article 7 - Délivrance des billets (vente en ligne)

Article 8 - Validation de la commande des billets (vente en ligne)

Article 9 - Impression des billets

Article 10 - En cas d'annulation de la prestation

Article 11 – Espace personnel (vente en ligne)

Article 12 – Annulation des places par le client

Article 13 – Absence de droit de rétractation

Article 14 – Non remboursement des billets

Article 15 – Informations à caractère personnel des clients

Article 16 – Service client et suivi de commande

Article 17 - Divers

Article 18 – Conditions particulières

Application de conditions spécifiques

Article 1. OBJET DES CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées « CGV ») ont pour objet la vente de billets (spectacles ; activités de loisirs...) à des particuliers se déroulant dans le Seignanx, les

Landes, et le Pays Basque (ci-après dénommées « Billet(s) »). Les enfants devront être accompagnés d'au moins un adulte.

Les « Billet(s) » sont vendus sur le site de réservation en ligne de l'office de tourisme du Seignanx : <https://reservation.seignanx.com>, mais également au comptoir dans les bureaux de Ondres (selon choix de l'organisateur/prestataire), et ponctuellement dans ceux de Tarnos Plage (antenne saisonnière). L'outil de réservation et de gestion de dossiers utilisé se nomme Ingénie. Payplug est le système de paiement en ligne associé.

Le Vendeur (Office de Tourisme) intervient en tant qu'intermédiaire et service tiers entre toute personne qui achète des Billet(s) ci-après dénommée « Client », et des « Prestataires » (organisateur d'événements et prestataire d'activité).

Le Client reconnaît expressément que les Prestations réservées au guichet ou via le site internet de l'office de tourisme sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes Conditions Générales de Vente, aux conditions particulières de vente des Partenaires dont il aura pris connaissance avant tout achat.

#### Article 2. ACCEPTATION DES CGV

Le Client prend connaissance et accepte les CGV et conditions particulières et tout autre document susceptible de lui être présenté préalablement à la validation de son achat et au paiement de sa commande.

Tous les documents et toutes les données produites au cours du processus d'achat font foi en application des articles 1316-1 et suivants du Code civil.

L'achat d'une Prestation entraîne l'entière adhésion du Client, en son nom propre et pour son compte, mais également pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande.

#### Article 3. PRIX DES BILLETS

Les prix des Billets sont librement établis par chaque Prestataire et en fonction des prestations concernés.

Les prix des Billets sont indiqués en chiffres, en euros (€) et toutes taxes comprises (TTC). Le prix payé par le Client ne peut être modifié sans l'accord du Prestataire. Les prix tiennent compte des commissions susceptibles d'être appliqués. Il n'y a pas de frais d'expédition.

Selon les volontés de chaque Prestataire, des tarifs différents peuvent vous être proposés.

Aucune assurance annulation n'est comprise dans les tarifs.

#### Article 4. DISPONIBILITE DES PLACES

Les réservations et l'achat des Billets s'effectuent en temps réel. En cas d'indisponibilité, un message textuel sera indiqué.

#### Article 5. ACHAT DES BILLETS

Il est délivré un Billet à chaque personne (adulte, enfant, gratuit...).

Chaque commande de Billets est obligatoirement payée par le Client en euros (€) et tient compte des taxes applicables au jour de l'achat.

Spécificité vente en ligne :

- Chaque achat avant commande est récapitulé dans la fonctionnalité « Panier » du site. Celle-ci vous permet de vérifier vos places qui vous sont attribuées et qui correspondent à vos souhaits. Si ces places ne vous conviennent pas, vous avez la possibilité de les annuler (corbeille).
- Toutes les informations et données enregistrées lors du paiement en ligne constituent des preuves pour le processus d'achat en ligne et pour les transactions financières opérées.

#### Article 6. MODALITES DE PAIEMENT DES BILLETS

Seul le paiement par carte bancaire (visa et mastercard) est accepté pour une commande en ligne des Billets. Le paiement par carte bancaire vous permet de réserver vos Billets en ligne et immédiatement de manière ferme.

Notre système de réservation (Ingénie) et notre système de paiement (Payplug) proposent des modes de sécurisations et de cryptage en ligne assurés par des prestataires techniques. À ce titre, les solutions de paiements proposées, ne sont tenues qu'à une obligation de paiement. En cas de fraude, le Client est tenu d'en informer le Vendeur et l'organisme bancaire par lequel il a acheté les Billets.

L'office de tourisme utilise le système de paiement en ligne Payplug. Le système de sécurisation 3D Secure, système de paiement par authentification est activé lors de chaque paiement. Votre banque vérifie au moment du paiement votre identité.

Au guichet, l'office de tourisme accepte d'autres modes de paiement : espèces, chèques vacances.

#### Article 7. DELIVRANCE DES BILLETS (VENTE EN LIGNE)

Un document au format PDF est transmis à l'adresse électronique telle qu'indiquée par le Client au cours du processus d'achat.

Le client est invité à télécharger l'ensemble du ou des billets sur son appareil afin de le présenter de manière visible à l'entrée de l'activité et/ou de la manifestation.

Soit, le Client édite sur un support papier et séparément chaque Billet acheté. L'envoi dudit document PDF n'est effectué qu'après validation définitive de la commande (le mail de confirmation de la commande ne vaut pas validation).

La remise en main propre n'a lieu que dans le cas d'achat sur le(s) lieu(x) de vente.

Il n'y a pas d'envoi des places par courrier au domicile du client.

#### Article 8. VALIDATION DE LA COMMANDE DE BILLETS (VENTE EN LIGNE)

L'achat en ligne des Billets implique obligatoirement le paiement en ligne des billets concernés.

À tout moment au cours du processus d'achat en ligne, le Client est libre de suspendre ou d'interrompre sa commande.

À l'issue du processus d'achat, le Client valide les CGV puis effectue un paiement par carte bancaire, le Client renseigne obligatoirement des coordonnées bancaires de paiement. Ces renseignements sont strictement secrets et réservés aux organismes de traitements des opérations bancaires.

Après libre validation de la réservation par le Client et si les données bancaires ont été correctement renseignées, le Client reçoit plusieurs courriers électroniques confirmant la commande et son paiement. Ledit courrier électronique est envoyé à l'adresse mail telle que librement indiquée par le Client. Ce courrier ne vaut pas validation définitive de la commande.

Le courrier électronique de confirmation de la réservation inclut une pièce jointe (Billets).

La commande est définitivement validée lors du paiement. En cas de refus de paiement par la banque du Client, le dossier de réservation sera automatiquement annulé. À ce titre, le Client ne recevra pas ses Billets commandés.

Les modes de paiements pratiqués par la solution de paiement en ligne sont ceux tels indiqués au Client au cours du processus d'achat en ligne. Aucun autre mode de paiement n'est accepté. Chaque paiement électronique par carte bancaire est accompli par un mode de cryptage de données opérant un protocole électronique SSL gérés par la solution de paiement Payplug.

#### Article 9. IMPRESSION DES BILLETS

Lors de l'envoi des Billets sous format électronique, le Client peut imprimer les billets pour les présenter lors de l'accès à la manifestation.

Les Billets sont transmis par mail, en pièce jointe, au moment de la validation définitive de la commande.

Les billets doivent être imprimés :

Avant le début du spectacle, sur une feuille de papier blanche et vierge recto/verso, au format A4, en mode portrait, en entier, de manière claire et parfaitement lisible.

Sécurité : La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet.

Tout Billet imprimé de manière non lisible ou susceptible de fraude pourra être refusé sans possibilités de réclamation par le Client.

La reproduction autant que la duplication de Billets est interdite ; seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. À ce titre, elle est présumée être le seul bénéficiaire du Billet. Toute autre personne arrivant après, se verra refuser l'accès, sans possibilité de réclamation.

#### Article 10. EN CAS D'ANNULATION DE LA PRESTATION

En cas d'annulation de la prestation de la part de l'Organisateur/du prestataire, les Billets sont annulés. À ce titre, le Client est informé de l'annulation soit par téléphone, soit par l'envoi d'un courrier électronique d'information à l'adresse électronique telle qu'indiquée lors du processus d'achat. De même et en cas de validation définitive de la commande et de paiement des Billets, ceux-ci sont remboursés, sans frais supplémentaire, hors coûts éventuels des transactions bancaires, au Client selon le même mode de paiement que celui qu'il a utilisé lors de son achat. En cas d'annulation de la prestation, le Client ne peut bénéficier d'aucun dédommagement autre que le remboursement des Billets ni d'aucun droit à dommage et/ou intérêt pour la non-délivrance des prestations commandées. Se référer également aux articles sur les conditions particulières de vente.

Les conditions d'annulation des prestataires/organisateur sont indiquées dans le descriptif de la manifestation (avant la réservation).

#### Article 11. ESPACE PERSONNEL (VENTE EN LIGNE)

L'achat en ligne nécessite que le Client dispose d'un « Espace personnel ». Cet espace renseigne et conserve des informations relatives au Client ; il permet de traiter chaque commande en ligne.

Si le Client ne dispose pas d'un espace personnel lors de l'achat de Billets, il lui sera demandé d'en créer un lors du processus d'achat en ligne.

Lors de la création de l'espace personnel, sont associés au Client un identifiant et un mot de passe secret. Ces indications sont strictement personnelles et secrètes. En aucun cas notre système ne transmet ces indications à qui que ce soit. La création de l'espace personnel est confirmée au Client par l'envoi un courrier électronique de confirmation, à l'adresse électronique qu'il a indiquée au cours de la création de son espace personnel.

À tout moment, le Client est libre d'apporter des modifications à son espace personnel, cela concerne notamment ses identifiant et mot de passe secret.

Les identifiant et mot de passe sont strictement personnels et secrets. Le site conseille au Client de les considérer comme tel et, en aucun cas, de les communiquer ou transmettre à qui que ce soit. Le site décline toute responsabilité en cas de leur communication par le Client.

#### Article 12. ANNULATION DES PLACES PAR LE CLIENT

Le courrier électronique de confirmation de la commande comporte une fonctionnalité permettant au Client d'annuler sa réservation à tout moment avant le paiement de celle-ci. La commande ne peut en aucun cas être annulée après validation définitive de la commande.

Seule la totalité des billets est remboursée lorsque l'annulation est réalisée par l'Organisateur/le prestataire.

Pour toute demande de remboursement de billet avec motif, un mail doit être adressé à [gestion@seignanx.com](mailto:gestion@seignanx.com). Le remboursement s'effectuera selon le motif (avec justificatif). Une retenue de 20% sera appliquée sur le prix du billet.

#### Article 13. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

La délivrance des Billets est une prestation d'activité de loisir. À ce titre et en application de l'article L. 121-21-8, 12° du Code de la consommation, le Client ne peut exercer aucun droit de rétractation concernant l'achat des Billets.

#### Article 14. NON-REMBOURSEMENT DES BILLETS

L'achat des Billets ne peut faire l'objet d'aucun remboursement du fait de l'absence de droit de rétractation. Il en va de même en cas de perte ou de vol des Billets.

Les Billets ne peuvent être ni repris, ni échangés sauf en cas d'annulation de la manifestation par l'organisateur.

En cas d'annulation de la manifestation, seul le prix du Billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du Billet. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

Un Billet ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui porté au recto dudit Billet.

Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Lors du contrôle d'accès à la manifestation ou activité, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif. En cas de différence entre le nom présent sur le Billet et la pièce d'identité de la personne qui le présente, l'Organisateur se réserve le droit de refuser l'accès à la manifestation au porteur dudit Billet.

L'accès à la manifestation n'est plus garanti après l'heure de début indiqué et ne donne droit à aucun remboursement. L'interruption d'une prestation au-delà d'une ½ heure ne peut donner lieu à un remboursement.

#### Article 15. INFORMATIONS A CARACTERE PERSONNEL DES CLIENTS

Au cours du processus d'achat, le Client doit obligatoirement fournir des informations indispensables à l'enregistrement et au traitement de sa commande. Certaines d'entre elles sont des informations à caractère personnel. Lesdites informations sont collectées par notre système Ingénie dans le strict respect de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978. À ce titre, le Client accepte que ces données soient collectées et fassent l'objet de traitements informatiques directement et exclusivement liés aux finalités pour lesquelles elles sont collectées.

Les informations à caractère personnel collectées sont indispensables au traitement des commandes et envoi des Billets.

Vos données sont stockées :

-Dans notre outil de réservation en ligne Ingénie : nom, prénom, adresse, téléphone, mail. Ces données ne sont pas réutilisées par l'office de tourisme pour des fins commerciales ou publicitaires.

Elles ne servent qu'à vous contacter en cas d'information (newsletter avant événement), de modification ou d'annulation de la manifestation. Dans le cadre de votre commande, les données sont également transmises aux organisateurs pour la vérification de vos billets à l'entrée du spectacle.

Dans le cadre de la saison culturelle du Seignanx, les mails seront utilisés pour l'envoi des informations culturelles et patrimoniales. Contact : [animation@cc-seignanx.fr](mailto:animation@cc-seignanx.fr)

-Dans notre outil de paiement en ligne (payplug) : nom, email, adresse, appareil, navigateur.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, chaque Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression, relatif aux informations à caractère personnel qui le concerne et qu'il a librement renseignées. Ce droit peut être exercé :

-Par email : [contact@seignanx.com](mailto:contact@seignanx.com)

-Par courrier au 1819 avenue du 11 novembre 1918 – 40440 ONDRES

Votre demande doit obligatoirement comporter votre nom, prénom, adresse postale et adresse électronique, l'objet et être signée accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité. Le vendeur traite la demande et adresse une réponse sous un délai de deux (2) mois à compter de la date à laquelle il a reçu la demande.

#### Article 16. SERVICE CLIENT ET SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information, le personnel de l'office de tourisme est à votre disposition.  
OFFICE DE TOURISME DU SEIGNANX – 1819 avenue du 11 novembre 1918 – 40440 ONDRES  
TÉL. (33) 5 59 45 19 19 – [contact@seignanx.com](mailto:contact@seignanx.com)  
Ouverture : Du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h.  
Horaires susceptibles de modifications selon saison.

#### Article 17. DIVERS

L'office de tourisme se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, sans préavis. En cas de modification, seront appliquées les CGV en vigueur le jour de la commande. Les CGV sont rédigées en français, seule langue valable et applicable en la matière.

Les CGV sont régies par la loi française, seule loi applicable en la matière.

En cas de réclamation, le Client doit obligatoirement s'adresser au Vendeur dont les coordonnées sont fournies dans le récapitulatif de commande. A défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur de la consommation, du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisies sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les prestations vendues par l'office de tourisme émanent de prestataires d'activités partenaires, ou d'associations clairement identifiées. Tous répondent à des obligations légales, et sont connus par l'office de tourisme du Seignanx.

Chaque Prestataire/Organisateur demeure responsable à tout moment du caractère précis, complet et exact des informations descriptives qui le concernent et qui sont affichées sur le Site.

Chaque manifestation se déroule sous la seule, pleine et entière responsabilité, de son Organisateur.

Chaque Prestataire/Organisateur est en droit de fixer des conditions spéciales pour le déroulement du spectacle ou de l'activité concerné par les Billets. Lesdites conditions sont pleinement applicables au Client.

#### **Billetteries spectacles (Organisateurs : collectivités)**

L'office de tourisme est une association loi 1901 (caractère non lucratif). Ce dernier ne procède à aucune distribution directe ou indirecte des bénéfices à ses administrés sous quelque forme que ce soit.

L'office de tourisme agit dans un devoir de promotion. Les commissions perçues lors des ventes des manifestations et activités ne sont pas liées à sa subvention.

**ACTIVITES AQUATIQUES / GLISSE (surf...)**

Chaque personne inscrite est responsable du matériel. En cas de perte, vol ou détérioration, le vendeur décline toute responsabilité.

L'établissement vendeur met à disposition des clients qui le souhaitent, des formulaires permettant de souscrire à des garanties d'assurance complémentaires. Ces derniers peuvent refuser ces garanties d'assurance s'ils estiment être suffisamment couverts par le contrat proposé, ou leur assurance personnelle.

Pour les stages de surf : Les stagiaires seront pris en charge par la structure concernée, et donc sous la responsabilité de ses éducateurs, durant la totalité du cours. Ils seront à nouveau sous leur responsabilité ou celles de leurs parents/tuteur dès la fin de la prestation concernée. La responsabilité civile du vendeur, concernant ses stagiaires, cesse en dehors de ces heures, dans les délais décrits ci-dessus.

Toutes les personnes inscrites se verront systématiquement délivrer une Licence fédérale, incluant des garanties en Responsabilité Civile, en Individuelle Accident, Assistance et Recours, dont les modalités sont décrites dans le contrat d'assurance mis à disposition par la structure.

Article 3 : Transport des stagiaires/clients (en cas d'utilisation d'un véhicule dans le cadre des prestations proposées)

L'établissement vendeur s'engage à assurer le transport dans le respect des réglementations en vigueur :

- Conducteurs titulaires du permis nécessaire et sous couverture d'assurance du véhicule,
- Respect du nombre maximum de passagers,
- Véhicule propre et en bon état

Engagements des clients : En s'inscrivant, les participants, ou les parents pour les participants mineurs, ont pris connaissance et acceptent les risques liés à la pratique de l'activité sportive choisie, dans les conditions normales de pratique. Le participants ou tuteur légal s'engage à vérifier auprès de son médecin qu'il ne présente aucune contre-indication médicale à la pratique de l'activité sportive concernée, et s'engage à signaler toute pathologie susceptible de rentrer en contradiction avec une bonne pratique de l'activité. Les participants doivent être capables de s'immerger et de nager 25 mètres.

Le vendeur se réserve le droit d'annuler toute prestation mettant en péril l'intégrité physique des participants, notamment en cas de mauvaises conditions météorologiques (modification de la hauteur des eaux, mer trop forte, manques de vagues, pollution, etc.).

Un report de date ou des activités de substitution seront proposés au client, avant la fin du mois de septembre de l'année en cours. Les acomptes versés seront remboursés au client, si aucune solution alternative ne peut être trouvée.

Annulation par le client : Toute activité interrompue ou annulée du fait des participants (non-respect des consignes de sécurité, inaptitude, ...) est due, et ne peut donner lieu à une demande de remboursement.

Toute annulation entrainera l'encaissement de l'acompte (sauf problème médical avec certificat médical à l'appui). Un report de date peut être appliqué en concertation entre le client et le vendeur.

### **Courses de vaches landaises**

Le remboursement des billets s'effectuera uniquement si l'arrêt des courses de vaches landaises, décidée par l'organisateur, intervient avant l'entracte (événements exceptionnels perturbant l'animation).

En cas d'annulation du spectacle, ou d'interruption annoncée par l'organisateur (raisons météorologiques ; autres motifs), présentez-vous sous 3 jours auprès de l'office de tourisme.

Toute personne adulte participant aux jeux engage sa propre responsabilité.

Toute personne mineur participant aux jeux est sous la responsabilité de ses parents.

Le comité organisateur décline toutes responsabilités en cas d'accidents d'amateurs dans l'enceinte de l'arène.

### **APPLICATION DE CONDITIONS SPECIFIQUES**

Les Billets comportent des conditions spécifiques qui lui sont applicables. Le Client ne peut en aucun cas déroger à ces conditions spécifiques.

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

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

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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

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

#### **Article R. 211-6**

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les repas fournis ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

14° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### Article R. 211-7

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

#### Article R. 211-8

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

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

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

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

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

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

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

#### Article R. 211-9

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

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

#### Article R. 211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R. 211-11

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

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

#### Article R. 211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis,

obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ;  
l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si  
l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article R. 211-13

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

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant  
éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité  
inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par  
l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de  
transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu  
de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

seignanx.com – 1819 avenue du 11 novembre 1918 – 40440 ONDRES

Garantie financière : APST – Assurance responsabilité professionnelle : Allianz.

MAJ le 07/07/2025