

# Conditions générales de vente d'Échappée Australe

## Table des matières

Préambule.....	2
1. Utilisation du site internet Échappée Australe.....	2
2. Demande de devis.....	3
3. Réservation.....	4
4. Mode de paiement.....	4
5. Absence de droit de rétractation.....	4
6. Prix.....	4
7. Confirmation de réservation.....	5
8. Modifications et annulations.....	6
9. Assurance.....	6
10. Activités.....	7
11. Conditions particulières et informations concernant les vols.....	7
11.1 Remboursements.....	7
11.2 Compagnies aériennes.....	8
11.3 Conditions de transport.....	9
11.4 Billets électroniques (e-tickets).....	10
11.5 Bagages.....	11
11.6 Mineurs non accompagnés.....	11
11.7 Acheminement avant le départ et au retour du voyage.....	11
12. Passeport, visas et exigences de santé.....	12
13. Modifications et conditions générales de vente.....	12
14. Réclamation.....	12
15. Formalités administratives, sanitaires et de sécurité.....	12
16. Responsabilité.....	14
17. Engagements de confidentialité.....	15
18. Droits d'auteur et marques.....	15
19. Lois applicables.....	16
20. Extrait du code du tourisme.....	16
20.1 Article R211-3.....	16
20.2 Article R211-3-1.....	16
20.3 Article R211-4.....	16
20.4 Article R211-5.....	17
20.5 Article R211-6.....	17
20.6 Article R211-7.....	18
20.7 Article R211-8.....	19
20.8 Article R211-9.....	19
20.9 Article R211-10.....	19
20.10 Article R211-11.....	19

## Préambule

Échappée Australe est une association de droit local. L'association est enregistrée au tribunal de Thionville, auprès de l'INSEE sous le numéro SIRET 81038788600023, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM974150005 et détient une garantie financière d'un montant de 30 000€ souscrite auprès de l'APST, et une responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de HISCOX.

Les conditions générales de vente sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande. Échappée Australe attire l'attention du client sur le fait qu'elle peut modifier ces conditions à tout moment. Ce seront cependant les conditions étant sur le site internet d'Échappée Australe en date de souscription du contrat de vente qui s'appliqueront.

Le client reconnaît et garantit avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de vente et les conditions particulières de vente au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires de la commande, au moment de passer sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne son entière adhésion aux conditions de ventes et l'acceptation de celles-ci sans réserve. Le client accepte la nécessité qu'il détienne un moyen technique permettant d'imprimer les informations qu'Échappée Australe lui envoie concernant ses commandes (imprimante).

Échappée Australe peut vendre des voyages uniquement à ses membres. Les conditions d'adhésion ainsi que les droits et devoirs des membres sont précisés dans le règlement intérieur (disponible sur demande). Être membre de l'association (paiement de la cotisation annuelle) implique l'acceptation du règlement intérieur, des conditions générales et particulières de ventes et de la charte du voyageur Échappée Australe. Il est possible d'adhérer à l'association sans voyager, en payant uniquement la cotisation annuelle. En cas d'annulation d'un voyage, la cotisation n'est pas remboursable.

En accédant au site internet Échappée Australe, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente dans leur intégralité, de façon préalable à toute démarche, et déclare les accepter sans réserve.

Site internet Échappée Australe se réfère aux différentes propriétés d'Échappée Australe dont [www.echappee-australe.com](http://www.echappee-australe.com) , [www.echappee-australe.fr](http://www.echappee-australe.fr) , [www.echappee-australe.co.za](http://www.echappee-australe.co.za) et [www.ea-to.com](http://www.ea-to.com), ainsi que les sous-domaine comme [reunion.ea-to.com](http://reunion.ea-to.com).

## 1. Utilisation du site internet Échappée Australe

[www.ea-to.com](http://www.ea-to.com), [www.echappee-australe.fr](http://www.echappee-australe.fr), [www.echappee-australe.com](http://www.echappee-australe.com) et [www.echappee-australe.co.za](http://www.echappee-australe.co.za) constituent un seul et même site internet appartenant à Échappée Australe. Ce site a pour fonction de proposer à l'utilisateur des idées de voyages. L'utilisateur pourra envoyer par mail sa demande de devis (cf chapitre 3. Réservation).

Les informations contenues dans le site internet Échappée Australe ne sont qu'indicatives et n'ont aucune valeur contractuelle. Échappée Australe ne peut être tenue pour responsable en cas d'inexactitude ou de changement des informations sur le site.

Échappée Australe et ses prestataires ne sont en aucun cas responsables si, en raison des opérations de maintenance du site ou pour des raisons qui lui sont indépendantes, l'utilisateur ne peut accéder au site. Il en est de même si cet accès est interrompu ou si un quelconque

défaut, indépendamment de la volonté d'Échappée Australe, empêche de réaliser une opération. Échappée Australe ou ses prestataires ne garantissent pas que le site soit exempt d'autres anomalies indépendantes de la volonté d'Échappée Australe, notamment des virus informatiques.

Les photos présentes sur le site internet Échappée Australe, sur les réseaux sociaux et sur les autres pages gérées par Échappée Australe ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative. Aucune photo diffusée sur le site ne revêt un caractère contractuel. Les photos figurant sur le site internet Échappée Australe et les documents (de voyages ou autres) produits ou diffusés par ou pour Échappée Australe ne peuvent être reproduits, redistribués ou vendus. L'utilisation de toute image ou de tout document sans le consentement de l'auteur pourra faire l'objet de poursuites.

Le site internet Échappée Australe contient des liens vers d'autres sites web détenus et administrés par des tiers. Échappée Australe et/ou ses partenaires ne peuvent garantir la légalité, l'exactitude, l'exhaustivité et la qualité des informations qui y sont contenues. Échappée Australe ne peut être tenue pour responsable du contenu de ces sites tiers et de leurs activités.

## **2. Demande de devis**

Toute demande de devis doit se faire par e-mail, l'adresse e-mail étant indiquée sur le site internet Échappée Australe, ou en remplissant directement le formulaire prévu à cet effet disponible sur le site internet Échappée Australe.

Afin de mieux informer le client, Échappée Australe présente le confort des hôtels des séjours en fonction de leur nombre d'étoiles. Échappée Australe tient à préciser qu'il s'agit des normes locales (ex. : \*\*NL) des pays d'accueil et qu'elles diffèrent de la classification française. Pour les logements autres que les chaînes d'hôtels classés et étoilés, du fait de la spécificité de certains logements (backpackers, chambre d'hôtes...), Échappée Australe ne peut garantir des normes. Le client comprend que le confort, le mode de vie et la culture dans les destinations proposées par Échappée Australe ne sont pas les mêmes qu'en France. Il comprend également que la faune et la flore n'est pas la même et que la présence d'animaux comme des insectes dans les logements et en dehors des logements est normal et courant.

Les hébergements en chambre double peuvent contenir soit un lit double, soit deux lits simples. Une chambre triple peut contenir un lit double et un lit simple ou trois lits simples. Une chambre familiale est généralement prévue pour deux adultes et deux enfants. Il peut y avoir deux lits doubles, un lit double et deux lits simples, quatre lits simples. Il est possible d'y trouver à la place de certains lits, des canapés convertibles. Il est possible que des lits d'appoint soient mis en place (cas d'une chambre triple, chambre familiale pour cinq personnes – liste non exhaustive).

Les véhicules de location proposés lors du devis peuvent être changés avant l'acceptation du devis par le client si ce dernier préfère une autre gamme de véhicule. Échappée Australe fournit des informations sur le véhicule (capacité, frais à régler sur place, etc.). Ces informations proviennent des prestataires et sont données à titre indicatif. Échappée Australe ne peut être tenue pour responsable si ces informations sont erronées.

Échappée Australe peut fournir une brochure ainsi que d'autres documents au client. Les

photos contenues dans ces documents ne sont qu'indicatives et n'ont aucune valeur contractuelle. Bien qu'Échappée Australe fasse son maximum pour indiquer des informations précises dans les brochures et dans les autres documents, il se peut que certaines informations soient erronées : temps de trajet et distance à parcourir, services des logements, contacts, etc.

### **3. Réservation**

Toutes les réservations devront se faire par e-mail. Aucune réservation ne sera confirmée et validée par téléphone.

Des conditions particulières de vente pourront compléter les conditions générales de vente. Elles seront transmises au client avec le devis.

Une inscription est définitive à compter du paiement de l'acompte de 40 % du prix total du voyage (hors billets d'avions), et à compter de la date de réception du bulletin d'inscription complété, daté et signé, accompagné des conditions générales de vente et des conditions particulières de paiement daté et signé.

Échappée Australe décline toute responsabilité en cas de fausse déclaration de la part du client.

### **4. Mode de paiement**

Échappée Australe accepte les paiements par carte bancaire (sous réserve des conditions des prestataires d'Échappée Australe et de la disponibilité de la plate-forme sécurisée de paiement en ligne) et par virement bancaire. Les paiements devront se faire en euros.

### **5. Absence de droit de rétractation**

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée (article L 121-20-4 du code de la consommation). Ainsi, pour toute commande de prestations effectuée auprès d'Échappée Australe, le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

### **6. Prix**

Sauf mention contraire figurant sur le site internet ou sur le devis, les prix sont proposés en euros. Les prix indiqués sur le site internet Échappée Australe ne sont qu'indicatifs. Seuls les prix affichés sur le devis tiennent compte des disponibilités des fournisseurs d'Échappée Australe. Le prix définitif du voyage peut être modifié en cas de hausse du prix du carburant, en cas de hausse des diverses taxes, en cas de variation des taux de change et en cas de hausse des prix des fournisseurs d'Échappée Australe.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières, la première et/ou la dernière journée étant à priori consacrées au transport. Dans l'hypothèse où un fournisseur d'Échappée Australe pratiquerait un tarif différencié pour les enfants et bébés, cette réduction s'appliquera hors taxe d'aéroport, telle que présentée dans le devis avant validation de la commande. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre.

Outre les taxes d'aéroport directement perçues lors de la commande du client, des taxes

locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place.

A la facturation, le prix du voyage est ferme, définitif et payable en euros par le client. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 30 jours du départ, Échappée Australe peut opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation sans frais de la part du client notamment pour les deux raisons suivantes :

- Variations du coût des transports, liées notamment au coût du carburant et/ou variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, dans les ports et aéroports. Échappée Australe facturera au client l'intégralité du coût supplémentaire induit. Le refus de paiement du client de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation de sa part. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à Échappée Australe, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés.
- Variations du cours des devises : Si la fluctuation du cours des devises entre la date du cours retenue pour l'établissement de l'offre d'Échappée Australe et le 30e jour précédant la date de départ venait à influencer de 5 % ou plus sur le prix total du voyage, à la hausse ou à la baisse, cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur la partie des prestations qui est facturée à Échappée Australe en devises. Tout refus de payer cette variation de prix (par le client) sera considérée comme une annulation de la part du client.

Tout voyage commencé est dû intégralement quelle que soit la raison de l'interruption.

## **7. Confirmation de réservation**

Après avoir effectué sa réservation, le client recevra un e-mail de confirmation avec un numéro de réservation et un bulletin d'inscription à retourner complété, daté et signé à Échappée Australe, soit par e-mail soit par courrier. À réception du bulletin d'inscription complété, daté et signé, et sous réserve que les disponibilités des partenaires d'Échappée Australe n'aient pas changé, le contrat du client (en ce qui concerne les produits et services commandés) entrera en vigueur.

Le paiement du premier acompte par le client à Échappée Australe devra se faire dans les plus brefs délais, afin qu'Échappée Australe valide les réservations auprès de ses partenaires. Échappée Australe ne peut être tenue pour responsable d'une hausse des tarifs ou d'un changement de disponibilité de la part d'un partenaire, pouvant entraîner une modification du contrat (répercussion de la hausse des tarifs, changement du logement, etc.). La non acceptation par le client de ces événements et le non règlement des frais supplémentaires seront considérés comme une annulation de sa part.

Dès le paiement par le client du premier acompte de 40 % du prix total du voyage hors billets d'avions, la réservation est définitive. En cas de modification et d'annulation, le client doit se référer au chapitre 8 (Modifications et annulations). La réservation devient effective une fois que toutes les sommes dues par le client seront payées.

L'e-mail de confirmation et les documents de voyages ne seront envoyés qu'une fois que tous les produits et services seront intégralement payés.

## **8. Modifications et annulations**

La capacité du client d'annuler ou de modifier un produit ou service de voyage réservé, ainsi que la méthode pour le faire, dépendront des conditions tarifaires de la compagnie aérienne spécifique ou des autres conditions de vente des fournisseurs d'Échappée Australe. Il ne peut donc pas être possible d'annuler ou de modifier des produits ou services commandés, ou il peut y avoir des exigences spécifiques que le client aura à respecter.

Les changements de noms ne sont pas autorisés par de nombreuses compagnies aériennes et autres fournisseurs. Alors qu'Échappée Australe s'efforcera de faire un tel changement si nécessaire, le client doit garder à l'esprit que la plupart des compagnies aériennes et des fournisseurs traitent un changement de nom comme une annulation, pour laquelle des frais s'appliqueront.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) :
  - De 180 à 61 jours avant la date de départ : 40 % du prix total du voyage (hors billets d'avion) sera retenu
  - De 60 à 31 jours avant la date de départ : 80 % du montant total du voyage (hors billets d'avion) sera retenu
  - De 30 jours jusqu'au moment du départ : 100 % du montant total du voyage sera retenu
- Pour les prestations partagées : pour les prestations partagées et maintenues par les autres participants, les frais d'annulation seront de 100%.

Les conditions d'annulations peuvent être complétées et modifiées par des conditions particulières de vente. Les conditions particulières de vente prennent le dessus sur les conditions générales de vente.

En complément, 100% de frais d'annulation seront retenus sur les prestations hôtelières pour tous les types de voyages et pour tous billets d'avion émis ou faisant l'objet d'engagements fermes et non remboursables (vols réguliers, vols affrétés/charters...). Il sera ainsi retenu 100% de frais soit la totalité du prix du billet. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Échappée Australe et engagés par le client tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout voyage commencé est dû intégralement quelle que soit la raison de l'interruption.

## **9. Assurance**

Sauf mention expresse contraire dans l'offre, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Échappée Australe propose au client de souscrire au moment de sa commande une assurance auprès de la compagnie Europ Assistance. Dans tous les cas, le client doit avoir une assurance couvrant les risques liés au voyage notamment : annulation, retard d'avion, correspondance manquée, retour impossible, bagage, protection juridique à l'étranger, responsabilité civile privée à l'étranger, accident de voyage, interruption de séjour, assistance

(frais médicaux à l'étranger, rapatriement, retour anticipé en cas d'attentat, de catastrophe naturelle, de sinistre à domicile, etc.), frais de recherche et de secours en mer et en montagne, etc.

Échappée Australe ne peut être tenue pour responsable d'un désagrément si le voyageur ne possède pas ce type d'assurance.

## **10. Activités**

Les prestataires d'Échappée Australe, qui accompagnent le client pendant les activités (activités comprises et réservées par Échappée Australe dans le voyage du client), sont seuls juges durant le voyage du client de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage et pour faire face à des circonstances imprévues. Ils sont également habilités à suspendre ou annuler l'activité du client pour des raisons de sécurité. Une autre activité ou un remboursement sera alors proposé au client. Le remboursement sera soit directement effectué par le prestataire, soit effectué par Échappée Australe. Dans ce second cas, il aura lieu une fois que le prestataire aura remboursé Échappée Australe.

Concernant les activités en montagne, le prestataire pourra être amené à modifier le programme en fonction des conditions climatiques et/ou des sommets objets d'ascension et de la condition physique des voyageurs. Tous les voyageurs, avant le départ, s'engagent à consulter leur médecin sur leurs conditions physiques et leurs aptitudes par rapport aux activités prévues.

Toute personne ne se présentant pas aux activités prévues, ne pourra prétendre à un remboursement. L'interruption du séjour du fait d'un participant ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Échappée Australe n'est en aucun cas responsable des activités et des problèmes qui pourraient survenir pendant une activité non réservée ou non payée. Pour toute activité conseillée ou suggérée par Échappée Australe ou par un logement réservé par Échappée Australe, ou toute autre activité non réservée directement par Échappée Australe, Échappée Australe n'est en aucun cas responsable des problèmes et du bon déroulement liés à ces activités.

Il incombe au client de prendre toute les précautions de sécurité concernant les activités et il ne peut être obligé de faire une activité réservée. Le client doit suivre les conseils et les recommandations du prestataire (guide ou autres) pendant l'activité. Dans tous les cas, le client ne doit prendre aucun risque et ne doit en aucun cas prendre part à des activités qui lui sont contre-indiquées, qui comportent un risque ou qui vont à l'encontre des règles de sécurité du pays concerné (cf partie 18. Formalités administratives, sanitaires et de sécurité).

## **11. Conditions particulières et informations concernant les vols**

### **11.1 Remboursements**

Dans certains cas, quand le client n'est pas en mesure de prendre son vol, sous réserve des

conditions générales de vente de la compagnie aérienne, le client peut réclamer une partie du montant total qui lui a été facturé au moment de l'achat. La majorité des compagnies aériennes rembourse les taxes, frais, charges et suppléments (TFC) imposés aux passagers par les aéroports et les pouvoirs publics si le billet n'est pas utilisé, étant donné que ces TFC sont payables uniquement si le passager voyage réellement. D'autres TFC (par exemple les surcharges de carburant ou les frais de réservation) ne sont pas remboursés, sauf si le client a acheté un billet à tarif flexible. La plupart des compagnies aériennes demandent des frais d'administration pour rembourser les TFC.

Le client doit noter que dans les cas des billets émis directement par la compagnie aérienne ou lorsque le paiement de son vol a été effectué directement à la compagnie aérienne, le client peut être invité à faire une demande de remboursement directement auprès de la compagnie aérienne concernée.

Le client est prié de tenir compte que les remboursements des réservations de vols peuvent prendre jusqu'à 6 mois. Les remboursements seront versés au client une fois qu'Échappée Australe les aura reçus de la compagnie aérienne. Échappée Australe n'est pas responsable du manquement de la compagnie aérienne de verser un remboursement.

Échappée Australe n'est pas responsable des problèmes pouvant survenir sur les billets d'avion achetés directement par le client (non vendus par Échappée Australe). Dans ce cas, les conséquences sur le voyage, liées à un billet d'avion non vendu par Échappée Australe (retard, annulation ou autre) seront à la charge du client.

## **11.2 Compagnies aériennes**

Échappée Australe agit comme intermédiaire pour le compte des compagnies aériennes, compagnies d'assurances et autres prestataires. En acceptant les présentes conditions de ventes, le client reconnaît qu'Échappée Australe agit uniquement en qualité de mandataire pour toutes les prestations hors forfait touristique au sens de l'article L. 211-3 du Code du tourisme.

Échappée Australe communiquera au client lors de son inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer les vols. En cas de modification, postérieurement à son inscription, Échappée Australe s'engage à communiquer au client, dès lors qu'elle en aura connaissance avant son départ, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm).

Les départs et les arrivées peuvent être très matinaux ou très tardifs. En aucun cas, les frais liés à ces horaires ne pourront être pris en charge par Échappée Australe ou justifier une éventuelle annulation ni un quelconque remboursement. Les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant de la surcharge carburant pour les billets d'avions non remboursables.

Les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (code share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant des services et une notoriété comparables.

## 11.3 Conditions de transport

Les conditions générales et particulières du transport de la compagnie sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne. Conformément à la Convention de Varsovie, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires, les itinéraires, les aéroports de départ et d'arrivée. Compte tenu des conditions appliquées par les compagnies (vols réguliers ou affrétés), si le voyageur ne se présente pas à l'enregistrement ou est en retard pour l'heure limite d'enregistrement du vol aller ou de l'un des vols d'une série de vols (pass aérien), le vol retour ou autres vols de la série seront automatiquement annulés par la compagnie. Le voyageur devra alors, pour poursuivre son voyage, acheter à ses frais un/des nouveau(x) billet(s) en fonction des places disponibles, sans remboursement de la part d'Échappée Australe.

Si, en cas de modifications par la compagnie, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Échappée Australe, retards ou annulations ou grèves extérieures à Échappée Australe, escales supplémentaires, changements d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le voyageur décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation. Échappée Australe ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...) dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, Échappée Australe recommande au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols. Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

Pour tous les vols, les horaires peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, Échappée Australe communique au client les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne. Toute compagnie peut être amenée à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Échappée Australe ou grèves extérieures à Échappée Australe. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. Le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3h avant. Si le voyageur décide de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation.

Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par les conditions spécifiques des compagnies aériennes. Il est de la responsabilité du client de respecter les consignes des compagnies aériennes, notamment celles énumérées ci-dessous :

- Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de

départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demie à l'avance pour les vols intérieurs.

- L'attention du client est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de réservation d'un vol comprenant une correspondance ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement d'aéroport.
- Il est rappelé que s'agissant du vol retour, quel que soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès de la compagnie aérienne son vol retour, au plus tard 72 heures avant la date prévue. Par ailleurs, cette procédure permet aussi, à cette occasion, de se faire confirmer les horaires du vol retour qui peuvent avoir subi des modifications.
- Il est impératif que le client utilise les différents coupons des billets d'avion dans l'ordre prévu. Dans le cas contraire la compagnie aérienne pourra considérer que le billet n'est pas valable et en cas d'achat de billets aller-retour, l'absence d'embarquement sur le vol aller entraînera l'annulation du vol retour sans possibilité de modifier ou d'obtenir le remboursement des vols.

Échappée Australe ne pourra être tenue responsable d'une éventuelle négligence de la part du client.

Échappée Australe attire l'attention du client sur les points spécifiques suivants :

- Les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.
- Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. L'attention du client est attirée sur le fait que cette disposition n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour.
- Les enfants de moins de 12 ans ne peuvent voyager seuls sauf si une demande d'UM a été souscrite avant le départ auprès d'Échappée Australe (si le billet d'avion est compris dans le forfait) ou de la compagnie aérienne (si le client réserve lui-même son billet d'avion) et sous réserve d'acceptation par la compagnie. Les enfants de moins de 12 ans doivent par ailleurs être munis des documents et autorisations nécessaires.
- Tous les mineurs et enfants doivent être impérativement en possession de papiers d'identité à leur nom et d'une autorisation de sortie du territoire.

## **11.4 Billets électroniques (e-tickets)**

Tous les billets d'avion qu'Échappée Australe vend sont des billets électroniques. Échappée Australe enverra au client un e-mail de confirmation de réservation, puis un billet électronique (e-ticket) séparé (si le client a réservé un billet d'avion). Il est important que le client reçoive une confirmation de réservation et un e-ticket pour chaque réservation si le client a réservé un billet d'avion. Puisque le client peut être tenu de présenter son numéro de réservation et/ou e-mail de confirmation à la compagnie aérienne en tant que preuve de sa réservation, Échappée Australe recommande au client de prendre à la fois la confirmation de la réservation et l'e-ticket avec lui. Échappée Australe ne peut pas être tenue responsable en cas de non-respect de ces règles et règlements.

Le client doit présenter son billet électronique lors de l'enregistrement de son vol. Si le client n'a pas reçu son e-ticket dans les 72h après que la réservation soit effective, le client doit

contacter Échappée Australe par e-mail.

## **11.5 Bagages**

L'allocation et les politiques de bagages diffèrent pour chaque compagnie aérienne. Échappée Australe n'est pas responsable des frais supplémentaires liés à une surcharge de la/des valise(s), une perte de(s) bagage(s), une détérioration du/des bagage(s), un vol du/des bagage(s), un vol dans le(s) bagage(s) et en cas de retard de l'arrivée du/des bagage(s), aussi bien à l'aller qu'au retour. En cas de réclamation, le client devra contacter directement la compagnie concernée.

## **11.6 Mineurs non accompagnés**

Les mineurs non accompagnés sont des enfants de plus de 5 ans et de moins de 12 ans voyageant seuls (l'âge dépend des politiques de la compagnie, le client doit donc consulter la compagnie aérienne). De nombreuses compagnies aériennes offrent (ou exigent) un service de supervision pour les mineurs à partir du moment de l'embarquement jusqu'à ce que le mineur soit récupéré à la destination finale. C'est ce qu'on appelle le service pour mineurs non accompagnés. Le service prévu pour les mineurs, doit d'abord être approuvé par la compagnie aérienne. Toutefois, les politiques des compagnies aériennes concernant les mineurs non accompagnés varient. Par exemple, selon la compagnie aérienne, le service pour mineurs non accompagnés est souvent obligatoire pour les enfants de 5-14 ans, mais facultatif pour les adolescents (15-17 ans). Le client doit vérifier auprès de la compagnie aérienne les politiques, frais et services spécifiques que la compagnie aérienne impose.

Les enfants plus jeunes (généralement moins de 5 ans) ne sont souvent pas éligibles pour le service pour mineurs non accompagnés et doivent être accompagnés sur le même vol et dans le même compartiment par un passager plus âgé. Toutefois, les passagers âgés de 12 à 17 ans, bien qu'ils soient considérés comme adultes pour la tarification, ne sont pas éligibles pour accompagner les mineurs non accompagnés en l'absence d'un passager âgé de 18 ans ou plus. Un coût est généralement facturé pour le service pour mineurs non accompagnés.

Avec le service pour mineurs non accompagnés, la compagnie aérienne en général voudra savoir qui récupère le mineur à la destination. Une preuve d'identité pour les adultes de réception est souvent nécessaire. L'oubli de cette identification requise peut entraîner des retards ou des perturbations désagréables. Le client doit s'assurer qu'il connaît les exigences de la compagnie aérienne.

Le client doit également prendre note que les mineurs de certaines nationalités qui voyagent en dehors de leur pays non accompagnés ou avec quelqu'un d'autre que leur parent ou tuteur légal (tels que définis dans leur passeport), sont soumis à des exigences particulières. Par exemple, ils sont tenus de porter sur eux une lettre de consentement de voyage signée par le tuteur légal ou le parent ayant la garde légale avec l'autorisation de voyager.

## **11.7 Acheminement avant le départ et au retour du voyage**

Si le client organise seul ses prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Échappée Australe recommande au client d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares suffisants et d'éviter de prendre un/ou des rendez-vous important(s) le jour précédent ou suivant son voyage. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et

insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de son voyage avec Échappée Australe et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, Échappée Australe ne remboursera pas les frais induits.

## **12. Passeport, visas et exigences de santé**

Il est de la responsabilité du client de respecter les exigences de passeport, visa et autres en matière d'immigration applicables à l'itinéraire du client. Le client doit les confirmer avec les ambassades et/ou consulats concernés bien avant le voyage pour voir si la/les destination(s) que le client visite exige un visa. Il est important de penser à inclure tous les points de passage dans le voyage du client qui peuvent également l'obliger à obtenir un visa. Échappée Australe n'accepte aucune responsabilité dans le cas où le client se trouve incapable de se déplacer en raison de non-conformité à ces exigences et Échappée Australe n'assume aucune responsabilité d'assistance ou conseil à ce sujet.

Chaque destination a ses propres exigences en ce qui concerne les formalités d'entrée, les vaccinations, etc. qui peuvent également varier en fonction de la nationalité du passager. Il est de la responsabilité du client de recueillir ces renseignements. Aucun incident résultant de l'inobservation de ces règlements officiels ne sera considéré de la responsabilité d'Échappée Australe. Échappée Australe demande donc au client de toujours vérifier les différentes formalités des pays de destination ou de transit choisis, ainsi que le temps nécessaire pour prendre toutes les mesures relatives.

## **13. Modifications et conditions générales de vente**

Échappée Australe se réserve le droit de modifier ou mettre à jour ces conditions générales et particulières de temps à autre sans préavis. La version actuelle des CGV sera affichée sur le site internet Échappée Australe à partir de la date à laquelle les modifications entrent en vigueur. L'utilisation continue du site après les modifications apportées aux conditions entraîne l'acceptation de ces modifications de la part du client.

## **14. Réclamation**

Toute réclamation relative à un voyage ou à un séjour devra parvenir à Échappée Australe ainsi qu'au prestataire de services concerné, au plus tard 30 jours après la date initialement prévue pour la fin de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception. Il est précisé que toute réclamation formulée par télécopie, téléphone, courrier simple, e-mail, ou autre moyen, soit formulée hors délai, ou non formulée auprès du ou des prestataires concernés s'il y a lieu, ne pourra être reçue comme officielle. Le Service Client s'efforcera néanmoins d'y porter sa meilleure attention et d'en tenir compte dans la mesure du possible.

Échappée Australe  
12 rue Henriette Lenternier  
57 100 Thionville  
France

## **15. Formalités administratives, sanitaires et de sécurité**

Échappée Australe conseille au client de consulter régulièrement avant son départ la/les

fiche(s) pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative(s) à son voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet [www.diplomatie.gouv](http://www.diplomatie.gouv), rubrique “Conseils aux voyageurs” et [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) . Dans certaines circonstances, Échappée Australe peut être amenée, pour certaines destinations, à faire signer au client la fiche MAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d’information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité de la part d’Échappée Australe.

Échappée Australe invite le client à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays du voyage du client et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) (Ministère de la Santé), [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/) (Organisation Mondiale de la Santé), ou sur demande auprès des conseillers d’Échappée Australe.

L’accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant incombent au client.

Outre ces formalités, il est nécessaire, selon les destinations et quelle que soit la nationalité du client et le type de prestation choisie, qu’Échappée Australe demande au client au moment de l’inscription de lui communiquer des informations complémentaires telles que nom & prénoms, date de naissance, lieu de naissance, n° de passeport, date de délivrance, date d’expiration, nationalité, etc. Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités et de s’assurer que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyage (réservations, titres de transport, bons d’échange, etc.) correspondent exactement à ceux qui figurent sur les pièces d’identité des voyageurs, passeports, visas, etc. et sur tout formulaire nécessaire au séjour.

Un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six (6) mois après la date de retour et également que le client soit en possession d’un billet aller-retour ou d’un billet de sortie et de fonds suffisants, etc. En outre, pour se rendre dans certains pays, il se peut que le client doive solliciter la délivrance d’un visa. Parfois, certains pays exigent que le passager justifie d’une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa. Pour les Français, le client peut trouver l’ensemble des informations nécessaires sur le site internet du Ministère des Affaires Étrangères français ou sur le site internet français de l’ambassade ou du consulat du pays de destination. Pour les non-ressortissants français, le client est prié de consulter les autorités compétentes (consulat, ambassade...) afin de vérifier la validité de ses documents pour la destination, ainsi que pour les escales et transits éventuels.

Les formalités nécessaires aux enfants mineurs français sont les suivantes (les informations sont données sous réserve de modifications de la réglementation applicable) :

- Les enfants ne peuvent plus être inscrits sur le passeport de la personne investie de l’autorité parentale et doivent désormais disposer de leur propre pièce d’identité à leur nom (carte d’identité ou passeport).
- Si l’enfant voyage seul ou accompagné d’un tiers, il est exigé deux types de documents : soit un passeport personnel, au même titre que les citoyens majeurs, soit une carte nationale d’identité accompagnée d’une autorisation de sortie du territoire délivrée par les autorités compétentes des États membres. En France, cette autorisation parentale de sortie du territoire est délivrée par la mairie de son domicile, ou, pour Paris, l’antenne de police administrative de l’arrondissement de son domicile.

- Afin d'éviter le déplacement illégal d'enfants, certaines compagnies aériennes ou certains des fournisseurs d'Échappée Australe exigent, en tout état de cause, la production d'une autorisation de sortie du territoire lorsque l'enfant voyage avec un seul de ses deux parents ou n'a pas le même nom. Échappée Australe invite le client, par conséquent, à se munir de ce document s'il est dans cette situation.
- Échappée Australe ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, Échappée Australe ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit sur un séjour.
- Concernant les voyages en Afrique du Sud, le client doit se renseigner sur les conditions particulières d'entrée dans le pays. Les enfants mineurs voyageant avec leurs parents doivent notamment voyager avec une copie intégrale de leur acte de naissance, traduit par un traducteur assermenté.

Échappée Australe ne pourrait être tenue pour responsable de l'inobservation par le client des obligations qui lui incombent, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou l'entrée sur le territoire d'escale ou de destination, ou infliger le paiement d'une amende. Échappée Australe ne saurait en aucun cas assumer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation par le client des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Tous les frais relatifs aux démarches et formalités liées au voyage du client sont à sa charge. Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué si le client reçoit une pénalité ou est dans l'impossibilité de prendre le départ d'un trajet en cas de non-respect ou de refus de ces formalités.

Le client s'engage à avoir consulté son médecin afin de s'assurer de sa capacité à participer à l'intégralité du voyage. Avant tout départ, il est nécessaire de consulter un médecin, pour faire un point sur son état de santé, sur les vaccinations habituelles et sur les vaccinations recommandées ou obligatoires. Renseignements sur les vaccinations: Institut Pasteur Paris (Médecine des voyages) : [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr)

## 16. Responsabilité

Conformément à l'article L. 211-17 du C. Tourisme, Échappée Australe ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements extérieurs à elle, notamment :

- Perte ou vol des billets de passage aérien par le voyageur, les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata.
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte nationale d'identité, passeport, visa, certificat de vaccinations...) ou non conformes aux formalités prescrites. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu 100% du montant total des prestations.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Échappée Australe, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Échappée Australe, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'expédition du courrier pour l'envoi des billets d'avion, passeports...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire/programme qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner

aucune indemnisation à quelque titre que ce soit de la part d'Échappée Australe, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévue ou d'un retard à une escale aérienne. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du voyageur.

- Annulation imposée par des circonstances présentant les caractères de la force majeure et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ou injonction d'une autorité administrative. Échappée Australe se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.
- Le client doit respecter les horaires d'arrivée et de départ dans les logements (check-in, check-out). Un non-respect de ces horaires et des autres conditions liées aux logements peut entraîner des pénalités financières à la charge du client et non remboursables par Échappée Australe. Échappée Australe ne pourra pas être tenue pour responsable des problèmes liés au non-respect de ces horaires et des conditions des logements.

Si des circonstances politiques, sociales ou écologiques majeures obligeaient Échappée Australe à modifier ou annuler un programme, le client en serait averti aussitôt par lettre recommandée.

## **17. Engagements de confidentialité**

Seules les informations personnelles nécessaires au traitement de la demande d'information ou de réservation du client sont requises. Il s'agit notamment du nom, prénom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, âge et numéro de pièce d'identité.

Conformément à l'article 34 de la Loi Informatique et Libertés de 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Le client peut exercer ce droit par courrier électronique via le formulaire de contact ou via l'adresse e-mail d'Échappée Australe.

Les données personnelles du client peuvent être transmises par Échappée Australe uniquement dans le cadre du traitement de sa demande d'information ou de réservation. Les partenaires concernés sont également tenus à un engagement de confidentialité. Par ailleurs, le client est informé que dans le cadre de l'application des mesures de sécurité anti-terroristes, les données personnelles recueillies lors d'une réservation de vol sont transmises par les compagnies aériennes aux agences gouvernementales concernées des pays imposant ces mesures.

## **18. Droits d'auteur et marques**

Tout le contenu du site internet Échappée Australe ainsi que tout le contenu qu'Échappée Australe diffuse, tel que textes, graphiques, logos, icônes, images, clips audio ou vidéo, brochures et logiciels, est la propriété d'Échappée Australe ou celle de ses fournisseurs de contenu et est protégé par le droit d'auteur international et autres lois de propriété intellectuelle. Toute utilisation de contenu et/ou de logiciel autre que conformément au présent accord, y compris la reproduction, modification, distribution, transmission, republication, affichage ou la performance sans autorisation expresse, du contenu du site internet Échappée Australe est strictement interdite.

## **19. Lois applicables**

La loi française sera seule applicable au contrat, sauf mention contraire. Pour tout différend portant sur l'interprétation du présent contrat, le détenteur de ce dernier est soumis, après échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, compétence est attribuée aux juridictions françaises.

## **20. Extrait du code du tourisme**

### **20.1 Article R211-3**

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.

### **20.2 Article R211-3-1**

L'échange d'informations pré-contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique 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.

### **20.3 Article R211-4**

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 :

- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 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
- Les prestations de restauration proposées ;
- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 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 ;
- 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 ;
- Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 ;
- 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.

## **20.4 Article R211-5**

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.

## **20.5 Article R211-6**

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 :

- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 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 ;
- Les prestations de restauration proposées ;
- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
  - Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
  - 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 ;
  - 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 ;
  - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
  - Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
  - 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 ;
  - 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 ;
  - La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
  - L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
    - 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 ;
    - 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 ;
  - 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 ;
  - 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.

## **20.6 Article R211-7**

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.

## **20.7 Article R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il 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.

## **20.8 Article R211-9**

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.

## **20.9 Article R211-10**

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.

## **20.10 Article R211-11**

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.