

CONDITIONS GENERALES DE VENTES
PARC ZOOLOGIQUE DE TREGOMEUR

Dans les présentes conditions générales de ventes (ci-après « CGV ») sont entendus par :

L'entreprise PARC ZOOLOGIQUE DE TREGOMEUR est une EURL, inscrite au RCS de Saint-Brieuc, sous le numéro 45309084700022 au capital de 5000 €.

Assureurs :

- ALIANZ : 21 rue du Vieux Saint Louis BP 507 53005 LAVAL Cedex
- AXA : Cabinet AXA Philippe de Bricourt 16 rue du Gal de Gaulle 22502 Paimpol Cedex.

Nom commercial : ZooParc de Trégomeur
Numéro de téléphone : 02 96 79 01 07
E-mail : accueil@zoo-tregomeur.com
Site Internet : <https://www.zoo-tregomeur.com>

Le PARC ZOOLOGIQUE DE TREGOMEUR est situé 1 moulin de richard 22590 TREGOMEUR.

« CLIENT » :

Toute personne physique ou morale avec laquelle le Parc Zoologique de Trégomeur conclut un contrat de vente.

« COMMANDE » : tout contrat liant le « client » au Parc Zoologique de Trégomeur pour la réalisation et l'exécution de la vente de produits touristiques.

« Tickethic » : portail/plateforme spécifique du site du Parc Zoologique de Trégomeur permettant l'achat d'un ou de plusieurs produits touristiques.

Toute commande ou réservation de prestations implique une adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente, sauf toutes autres conditions écrites formelles et expresses acceptées par le Parc zoologique de Trégomeur.

Chaque visiteur doit se conformer au Règlement Intérieur du Parc zoologique de Trégomeur affiché aux caisses billetterie et accessible sur le site internet du parc.

Droits de propriété intellectuelle

Le client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, logos, marques, droits d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle du Parc Zoologique de Trégomeur sans son accord préalable écrit.

→ **BILLETTERIE EN LIGNE**

1.0 Généralités

- 1.1 Les présentes CGV s'appliquent à toute commande par internet d'un ou plusieurs billets électroniques achetés par le « client » auprès de la billetterie en ligne «Tickethic » du Parc Zoologique de Trégomeur. Les présentes CGV sont consultables sur le site internet.
- 1.2 Le « client » déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
- 1.3 La passation de la commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le « client » de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes CGV.
- 1.4 Le Parc Zoologique de Trégomeur se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes CGV de les appliquer à toutes les commandes passées après la date de modification.
- 1.5 Le billet d'entrée permet l'accès au parc dans le cadre des jours et des heures d'ouverture selon la période choisie par le « client » lors de l'achat.

2.0 Commandes

- 2.1 Les commandes de billets électroniques sont soumises aux présentes CGV ainsi qu'au règlement intérieur du parc. Pour passer une commande, chaque « client » devra s'identifier en remplissant un formulaire avec le détail des prestations souhaitées. Le contenu des offres proposées par le Parc Zoologique de Trégomeur peut-être consulté sur son site : www.zoo-tregomeur.com. Avant d'enregistrer définitivement une commande, le « client » aura la possibilité de vérifier sa sélection (panier) et pourra la modifier à sa convenance, avant d'accepter les Conditions Générales de Vente. Tout billet édité sera dû à la fin de commande.
- 2.2 La validation de la commande se fera via le bouton « Procéder au paiement ».
- 2.3 Toutes les mentions figurant sur les courriers électroniques de confirmation seront réputées acceptées par le « client » s'il ne les a pas contestées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent de leur commande.
- 2.4 En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par le portail «Tickethic » du site du Parc Zoologique de Trégomeur, le « client » détient une preuve de sa commande.
- 2.5 Les billets d'accès au parc achetés seront imprimables directement par le « client » via son propre matériel, ou téléchargés sur smartphone. Pour l'environnement, les billets pourront être également présentés sur un smartphone et scannés à l'entrée du parc.
- 2.6 Une fois la commande confirmée et payée, le Parc Zoologique de Trégomeur ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.
- 2.7 Les billets Internet achetés via le site internet de Parc Zoologique de Trégomeur ne sont valables que sur la période choisie par le « client » lors de la commande. Ces billets Internet ne sont ni échangeables, ni remboursables.
- 2.8 Chaque billet Internet imprimé est muni d'un code barre/Qr Code unique contrôlé et enregistré à l'entrée du Parc Zoologique de Trégomeur à l'aide de l'application «Tickethic ». Il permet l'accès au Parc à un seul client et une seule fois. Il est impossible d'être admis à l'entrée du Parc plusieurs fois avec le même billet Internet. Seule la première personne à présenter le billet Internet sera admise, celle-ci étant présumée être le porteur légitime du billet.

- 2.9 Les billets internet enfants peuvent faire l'objet d'un contrôle en caisse à l'entrée du Parc Zoologique de Trégomeur. Un justificatif de l'âge des enfants peut-être demandé à tout moment par le personnel du Parc Zoologique de Trégomeur ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.
- 2.10 Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet internet, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que le Parc Zoologique de Trégomeur serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.

3.0 Règles générales relatives à la vente de billets électroniques

- 3.1 Tout billet électronique acheté par le « client » pour l'accès au parc ne pourra donner lieu à aucun avantage particulier en cas de forte affluence.
- 3.2 Les descriptifs des billets électroniques présentés sur la Billetterie Internet précisent pour chaque produit, les prestations incluses dans le prix. Les prix sont indiqués en euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur la Billetterie Internet. De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, les assurances et toutes les dépenses à caractère personnel (restauration, boissons, souvenirs) et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur la Billetterie Internet.
- 3.3 Les prix figurant sur la Billetterie Internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées. Les tranches d'âge définissant les différents tarifs de billets sont explicitement définies sur le site.
- 3.4 Réclamation : toute réclamation par le « client » doit être adressée impérativement par lettre recommandée avec accusé de réception au Parc Zoologique de Trégomeur à l'adresse suivante :
- Parc Zoologique de Trégomeur 1 Moulin de Richard 22590 TREGOMEUR
- 3.5 Annulation ou modification :
- Par le « client » : les billets ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni reportables ; ils ne sont pas cessibles. En cas d'annulation de tout ou partie de la commande par le « client », quelle qu'en soit la cause, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du Parc Zoologique de Trégomeur
 - Par le Parc Zoologique de Trégomeur : La direction du Parc Zoologique de Trégomeur se réserve le droit de modifier ou d'annuler toute réservation en cas d'évènement de force majeure, de cas fortuit ou de contraintes d'exploitation spécifiques. En cas d'annulation d'une prestation par le Parc Zoologique de Trégomeur, le montant versé par le « client » lui sera remboursé à l'exclusion de toute autre indemnité.

4.0 Responsabilités

- 4.1 Le Parc Zoologique de Trégomeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au « client », soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers ou d'un évènement étranger à la fourniture des prestations prévues par les CGV, soit à un cas de force majeure.
- 4.2 Le « client » sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, que les souscripteurs pourraient causer à l'occasion de leur présence dans le Parc Zoologique de Trégomeur, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle du Parc Zoologique de Trégomeur, ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du client par le Parc Zoologique de Trégomeur.

- 4.3 Le Parc Zoologique de Trégomeur décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient. En effet, chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans le Parc.
- 4.4 L'entreprise Parc Zoologique de Trégomeur ne peut en aucun cas voire sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol de billet. Il pourra cependant délivrer un duplicata sur présentation d'une pièce d'identité, date de réservation, sous réserve que le billet n'ait pas été utilisé.

5.0 Force Majeure

5.1 La force majeure est celle définie à l'article 1218 du Code Civil : « il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur ».

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 (du code civil).

5.2 Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations du Parc Zoologique de Trégomeur sont automatiquement suspendues sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la commande tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out au Parc Zoologique de Trégomeur ou ses fournisseurs, difficultés à l'approvisionnement, décision des autorités administratives, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le Parc Zoologique de Trégomeur ou ses fournisseurs.

Le Parc zoologique de Trégomeur informera le client de la survenance d'un tel évènement par courrier e-mail ou tout moyen approprié, dès qu'il en aura eu lui-même connaissance, en précisant les prestations concernées.

6.0 Loi applicable, réclamations et litiges

6.1 Les présentes CGV sont soumises au droit français.

6.2 Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes devra être introduite dès que possible par le client, sur place et de manière appropriée, afin que le Parc Zoologique de Trégomeur puisse rechercher une solution au plus vite.

Les réclamations devront en toute hypothèse être adressées par le « client » au Parc Zoologique de Trégomeur par courrier recommandé dans le mois suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser le numéro de commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

7.0 Données personnelles

7.1 Les informations collectées sur la Billetterie Internet sont destinées au Parc Zoologique de Trégomeur. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du Client et de la gestion commerciale Parc Zoologique de Trégomeur, en particulier :

La réponse aux demandes d'information formulées sur le site ;

Le passage et la gestion des commandes ;

L'envoi d'informations commerciales lorsque le client a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise,

L'établissement de statistiques générales sur la consultation du site afin d'améliorer les prestations que le Parc Zoologique de Trégomeur offre sur ce site.

7.2 Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le « client » dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent, que le « client » peut s'exercer en s'adressant à l'entreprise Parc Zoologique de Trégomeur. Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le Parc Zoologique de Trégomeur devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle. Les données du « client » peuvent être transmises par le Parc Zoologique de Trégomeur à des tiers à des fins de prospection commerciale, sous réserve que le « client » ait donné son accord sur le formulaire d'inscription qu'il a rempli.

7.3 Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, Le Parc Zoologique de Trégomeur ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription.

8.0 Assurance du vendeur

Le Parc Zoologique de Trégomeur est assuré :

- Pour sa responsabilité civile par contrat : n°41740022 chez Allianz.
- Pour la multirisque entreprise par contrat : n°102 602 12 504 chez AXA

9.0 Droit de rétractation

9.1 Article L 221-28 du Code de la Consommation : « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats... de prestations de services, d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de service de transport de biens, de location de voiture, de restauration ou d'activité de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

En application de l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les prestations objet des présentes conditions générales de vente ne sont pas soumises au droit de rétractation stipulé à l'article L 221-18 du Code de la Consommation.

→ VENTE AU GUICHET

10.0 Vente au Guichet

La vente de billet individuel entrée :

Le contenu des offres proposées par le Parc zoologique de Trégomeur peut être consulté sur le panneau tarifs aux caisses billetterie du parc ou sur le site internet www.zoo-tregomeur.com.

La vente de billet/prestation individuel s'effectue :

- au guichet du Parc Zoologique de Trégomeur pour un ou des billets à utiliser le jour même

La vente est ferme et définitive pour le client qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les présentes conditions générales de vente.

Elle est ferme et définitive pour le Parc zoologique de Trégomeur après confirmation de celle-ci, sauf cas de force majeure et/ou intempérie.

11.0 Prix

Les prix sont ceux indiqués à l'accueil du Parc zoologique de Trégomeur et sur son site internet. Ils sont exprimés en euros TTC. Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, celui-ci est pris en considération au premier jour de l'exécution de la prestation prise en compte. Un justificatif de l'âge des enfants peut être demandé à tout moment par le personnel du Parc zoologique de Trégomeur ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

11.1: modalités de paiement

- vente au guichet : le règlement s'effectue au moment de la commande, par carte bancaire, chèques vacances ou en espèces.

12.0 Conditions de prestations

Les ventes faites au guichet donnent droit à un accès immédiat au parc pour le jour même : le billet ne peut être utilisé pour une date ultérieure.

Un tarif handicapé est appliqué exclusivement pour les achats faits directement au guichet du parc et pour le jour même : les conditions d'application de ce tarif sont indiquées sur le site internet du Parc zoologique de Trégomeur.

13.0 Réclamation

Toute réclamation doit être adressée par courrier en recommandé avec accusé de réception au plus tard 8 jours après la date de la visite à peine de forclusion.

14.0 Caractéristiques des billets / Prestations – Annulation par le client

Les billets ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni reportables ; ils ne sont pas cessibles. En cas d'annulation de tout ou partie de la vente par le client, quelle qu'en soit la cause, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du vendeur.

15.0 Modification ou annulation par le Parc Zoologique de Trégomeur

La direction du Parc zoologique de Trégomeur se réserve le droit de modifier ou d'annuler toute réservation en cas d'évènement de force majeure, de cas fortuit ou de contraintes d'exploitation spécifiques.

En cas d'annulation d'une prestation par le Parc zoologique de Trégomeur, le montant versé par le client lui sera remboursé à l'exclusion de toute autre indemnité.

16.0 Droit de rétractation

Article L 221-28 du Code de la Consommation : « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats... de prestations de services, d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de service de transport de biens, de location de voiture, de restauration ou d'activité de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

En application de l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les prestations objet des présentes conditions générales de vente ne sont pas soumises au droit de rétractation stipulé à l'article L 221-18 du Code de la Consommation.

17.0 Responsabilité

La responsabilité du Parc zoologique de Trégomeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la vente imputable au client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

18.0 Force Majeure

La force majeure est celle définie à l'article 1218 du Code Civil : « il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un évènement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur ».

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 (du Code Civil).

Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations du Parc zoologique de Trégomeur sont automatiquement suspendues sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la commande tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out au Parc zoologique de Trégomeur ou ses fournisseurs, difficultés à l'approvisionnement, décision des autorités administratives, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le Parc zoologique de Trégomeur ou ses fournisseurs.

Le Parc zoologique de Trégomeur informera le client de la survenance d'un tel évènement par courrier e-mail ou tout moyen approprié, dès qu'il en aura eu lui-même connaissance, en précisant les prestations concernées.

19.0 Assurance du vendeur

Le Parc Zoologique de Trégomeur est assuré :

- Pour sa responsabilité civile par contrat n° 417 400 22 chez ALIANZ.
- Pour la multirisque entreprise par contrat n° 102 604 125 04 chez AXA.
-

→ EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

20.0 Extrait du code du tourisme

20.1 Article R211-3 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa 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 Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

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 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)

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 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 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 :

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 ;

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 9 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 10 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.