



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1. Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

VTT EVOLUTION, dont la dénomination sociale est JALICE EVOLUTION, est une SARL au capital de 3000 euros, dont le siège social est situé au 4 Chemin de Vaumet, Le Villard-des-Dourbes, 04000 Digne-les-Bains, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de MANOSQUE sous le numéro 984 807 677, représentée par Monsieur Jason ROSSI et Madame Alice LE SAUX. Tél : 07 66 43 85 44 / Mail : contact@vttevolution.com / Site Web : www.vttevolution.com (ci-après dénommée l'entreprise).

VTT EVOLUTION propose les services suivants : la conception, la commercialisation et la réalisation de projets sportifs personnalisés dans le domaine du VTT. Elle propose des solutions sur mesure, pouvant inclure : la recherche et la constitution de tracés à des fins de commercialisation ; l'entretien des réseaux de balisage et la mise en place de balisage ; le transport de clientèle, de bagagerie et de vélos ; l'intervention sur des actions d'encadrement éducatif auprès de tous publics ; des prestations d'encadrement assurées par un ou plusieurs moniteurs VTT diplômés ; la planification d'itinéraires ; la logistique d'événements sportifs ; la locations d'équipements adaptés ; l'hébergement et la restauration.

Des offres combinées incluant des activités autres que celles du VTT peuvent également être commercialisées.

Les prestations organisées par VTT EVOLUTION sont encadrées par Jason ROSSI, Moniteur VTT Diplômé d'État de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport spécialité perfectionnement sportif, dont le numéro de carte professionnelle d'éducateur sportif est le suivant : 00417ED0050 ; ou par tout autre moniteur diplômé, disposant d'une assurance de responsabilité civile professionnelle en cours de validité, ainsi que d'une carte professionnelle valide. Les prestations fournies par VTT EVOLUTION sont organisées selon la réglementation française en vigueur concernant les activités sportives et séjours encadrés.

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux contrats de prestation de service conclus entre la Société JALICE EVOLUTION (ci-après dénommée l'entreprise) et tout client consommateur, non-professionnel ou professionnel (ci-après dénommé le client).

Les présentes conditions générales sont complétées par des conditions particulières de vente qui diffèrent en fonction des types de prestations fournies.

L'ensemble des conditions générales et particulières de vente a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par VTT EVOLUTION de prestations touristiques fournies directement par elle ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la



consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter.

Les conditions générales et particulières de vente sont systématiquement adressées ou remises au client, à l'édition du devis ou avec le bordereau d'inscription à une prestation. En conséquence, le fait de passer commande par l'intermédiaire d'une signature de devis ou la signature d'un bordereau d'inscription à une prestation, implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces CGV. Ces CGV, doivent être annexées au devis ou au bordereau d'inscription.

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec l'entreprise dans le cadre des présentes conditions générales et particulières de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Sortie à la journée : désigne une prestation d'encadrement VTT sans hébergement, réalisée sur une demi-journée ou une journée complète.

Séjour : désigne une prestation comprenant une activité VTT encadrée et au moins une nuit d'hébergement, quelle qu'en soit la durée.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'entreprise.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de l'Office de tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Article 2. Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales et particulières de vente s'appliquent de plein droit à toutes les prestations touristiques et aux forfaits touristiques vendus ou offerts à la vente par l'entreprise.

Certaines prestations incluses dans les séjours (telles que l'hébergement, la restauration, le transport ou les activités) sont fournies par des prestataires tiers, sélectionnés par l'entreprise.

Ces prestations peuvent être soumises à des conditions spécifiques (notamment en matière d'annulation, de modification ou de remboursement), distinctes de celles de l'entreprise.

Ces conditions particulières sont communiquées au client lors de la confirmation de la réservation ou



sur simple demande avant la conclusion du contrat. Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales et particulières de vente, qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Article 3. Informations précontractuelles

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours » annexé aux présentes conditions générales de vente.

Article 4. Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Le prix tient compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercutée sur le prix des prestations. Toutefois, dans certains cas, des frais supplémentaires doivent être payés directement sur place auprès du prestataire, notamment les taxes locales telles la taxe de séjour dans le cas d'un hébergement.

Le prix ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire et les dépenses à caractère personnel. Ainsi, sauf cas particulier, les frais relatifs au transport entre le domicile et le lieu de rendez-vous pour la réalisation de la prestation de l'entreprise sont à la charge des participants. Les retardataires assumeront seuls toutes les conséquences de leur retard sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le client garantit à l'entreprise qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat.

L'entreprise se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

L'entreprise se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.



Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par l'entreprise. Le prix est payable selon les modalités figurant aux conditions particulières de vente.

Article 5. Modalités de réservation

Les modalités de réservation sont définies par les conditions particulières de vente.

Article 6. Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

L'entreprise se prévaut de cette absence de droit de rétractation pour toutes celles de ses prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation.

Article 7. Modification et résiliation du contrat

Les modalités de modification et de résiliation du contrat sont définies par les conditions particulières de vente.

Article 8. Cession du contrat

Article 8.1. Possibilité pour le client de céder son contrat

Le client a la possibilité de 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.

Article 8.2. Préavis pour céder le contrat

Le client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer l'entreprise de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début de la prestation. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 8.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

Article 9. Garantie légale de conformité

Article 9.1. Principe



L'entreprise de tourisme est l'unique garante de la conformité des prestations au contrat. Le client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

Article 9.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le client consommateur ou non professionnel doit communiquer à l'entreprise les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire sans retard excessif de la part du Client.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de l'entreprise d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de l'entreprise est limitée au remboursement des services effectivement payés par le client consommateur ou non professionnel et l'entreprise ne pourra être considérée comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Article 9.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le client peut contacter dans les 48h l'entreprise aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Article 10. Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de l'entreprise, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.



Article 11. Protection des données à caractère personnel

Article 11.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité, l'entreprise met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et aux bénéficiaires. A ce titre, l'entreprise collecte vos données à caractère personnel suivantes : Nom / Prénom / Adresse postale / Courriel / Téléphone. Au besoin composition de la famille, contraintes particulières du client.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'entreprise enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit de l'utilisateur.

Article 11.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'entreprise.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de l'entreprise dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti.

Article 11.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'entreprise sont les suivantes : Le personnel de l'entreprise, exclusivement le ou les prestataires concernés par la prestation vendue, l'expert-comptable, le réviseur aux comptes.

Article 11.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

L'entreprise met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'entreprise ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 11.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.



Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'entreprise en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 12. Langue du contrat

Les présentes conditions générales et particulières de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 13. Assurances

Conformément à la législation, l'entreprise est dotée d'une assurance responsabilité civile professionnelle.

Le client est pour sa part responsable de tous les dommages survenant de son fait. Le client s'engage ainsi à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer à lui-même ou à autrui.

Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations vendues par l'entreprise.

Article 14. Enfants mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de prestations touristiques comprenant un hébergement, la personne responsable du mineur doit communiquer pour la conclusion du contrat des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

Article 15. Responsabilité de l'entreprise

Article 15.1. Responsabilité de plein droit

L'entreprise est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales et particulières de vente. L'entreprise peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 15.2. Limitation de la responsabilité de l'entreprise

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que l'entreprise serait condamnée à verser au client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.



Article 16. Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 17. Aide au voyageur

L'entreprise est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le client est confronté à des difficultés, l'entreprise apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

Article 18. Accessibilité

Il est expressément rappelé que les prestations fournies par l'entreprise ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Article 19. Règlement des litiges

Article 19.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales et particulières de vente sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le client s'adressera en priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable.

Article 19.2. Médiation

Le client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Article 19.3. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales et particulières de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre l'entreprise et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.



CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE – PARTICULIERS

Les présentes conditions s'appliquent aux clients particuliers, qu'ils s'inscrivent individuellement ou en groupe, pour des sorties à la journée ou des séjours organisés par l'entreprise, que ceux-ci aient lieu à des dates déterminées par l'organisateur ou à la demande des participants.

a. Modalités de réservation et paiement

- **Demande et devis :**
 - Toute demande de sortie à la journée ou de séjour sur demande doit être accompagnée d'une description détaillée des attentes et des prestations souhaitées.
 - L'entreprise fournira un devis personnalisé, valable pendant 7 jours à compter de sa date d'émission.
 - La réservation est confirmée à réception d'un bon de commande ou d'un contrat signé par le client, accompagné du paiement de l'acompte.

- **Paiement :**
 - **Sorties à la journée :** un acompte de 30 % du montant total est exigé à la réservation. Le solde doit être réglé au plus tard 7 jours avant la date du début de l'activité.
 - **Séjours :** un acompte de 50 % du montant total est exigé à la réservation. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant la date de début du séjour.
 - **Commande tardive :**
 - Sortie à la journée : pour toute réservation effectuée moins de 7 jours avant la date de la sortie, le paiement intégral est exigé au moment de la réservation.
 - Séjour sur demande : pour toute réservation effectuée moins de 21 jours avant la date de la sortie, le paiement intégral est exigé au moment de la réservation.

- **Moyens de paiement acceptés :**
 - Les paiements doivent être effectués par virement bancaire.

b. Personnalisation des sorties et séjours

- **Les séjours sur demande peuvent inclure des prestations spécifiques, telles que :**
 - Hébergements particuliers (gîtes, hôtels, campings, et locations meublées).



VTT ÉVOLUTION – Séjours enduro & Outdoor

Tél : 07 66 43 85 44 | Mail : contact@vttrevolution.com | Site Web : www.vttrevolution.com

- Formules de restauration adaptées : pique-niques champêtres, formules sandwiches, demi-pension ou pension complète (si incluses dans l'offre d'hébergement souscrite).
- Location de matériel vélo, VTT ou VTTAE.
- Transport.
- **Ces prestations feront l'objet d'un descriptif détaillé dans la proposition de séjour.**
- **Nombre de participants :**
 - Les sorties ou séjours sur demande peuvent être organisés pour un participant individuel ou pour un petit groupe, selon les préférences exprimées lors de la demande.
 - Si la demande concerne un petit groupe, le nombre exact de participants devra être confirmé au moment de la réservation.

c. Hébergements

- Les hébergements proposés sont des gîtes, campings, hôtels ou appartements meublés. Ils sont proposés en gestion libre, en demi-pension ou en pension complète au client. Le prix inclut les nuitées et la restauration si le client a opté pour une formule demi-pension ou pension complète. Le détail des modalités d'hébergement est stipulé dans le contrat.
- En cas de dégradations de matériel, de nuisances ou de comportement inapproprié, le client est le seul responsable et devra s'acquitter de toute pénalité demandée par l'hébergement.

d. Arrivée du client sur lieu d'hébergement

- **Respect du règlement du lieu d'hébergement**
 - Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive, ou d'empêchement de dernière minute, il s'engage à avertir l'entreprise et il doit prévenir le prestataire hébergeur dont l'adresse et le téléphone figure sur le bon d'échange. Si l'arrivée tardive entraîne quelque frais supplémentaires, ceux-ci seront à la charge du client.
 - La caution demandée par le prestataire hébergeur est à fournir par le client dès son arrivée sur les lieux.
- **Domages éventuels causés sur le lieu d'hébergement**
 - Le client s'engage formellement à respecter le lieu d'hébergement et son règlement intérieur et sera responsable de tous dommages causés.



e. Annulation de réservation par le client

Le client peut annuler la réservation à tout moment avant le début de la sortie ou du séjour organisé par l'entreprise. Dans ce cas, le client doit payer à l'entreprise des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date d'annulation.

- **Sorties à la journée :**

- Annulation plus de 7 jours avant la sortie : à titre de frais de résolution, l'acompte versé par le client n'est pas remboursé. Si des frais engagés dépassent le montant de l'acompte, ils seront également facturés au client.
- Annulation moins de 7 jours avant la sortie : à titre de frais de résolution, la totalité du montant du séjour est due par le client.
- Absence non prévenue : à titre de frais de résolution, la totalité du montant du séjour est due par le client quelle que soit la raison de l'absence.

- **Séjours de plusieurs jours :**

- Annulation plus de 30 jours avant le séjour : à titre de frais de résolution, l'acompte versé par le client n'est pas remboursé. Si des frais engagés dépassent le montant de l'acompte, ils seront également facturés au client.
- Annulation moins de 30 jours avant le séjour : à titre de frais de résolution, la totalité du montant du séjour est due par le client.

Prestations soumises à des conditions spécifiques des prestataires

Certaines prestations incluses dans le séjour (hébergement, restauration, transport, activités, etc.) peuvent être soumises à des conditions d'annulation ou de modification spécifiques édictées par les prestataires concernés. Ces conditions peuvent prévoir des délais ou des frais d'annulation différents, voire plus stricts que ceux mentionnés ci-dessus. En cas d'annulation, si ces prestataires appliquent des frais supérieurs à ceux du présent barème, le client s'engage à en supporter l'intégralité, correspondant aux frais réellement appliqués par les prestataires. Les conditions particulières applicables à chaque prestation sont communiquées au client lors de la confirmation de la réservation ou sur simple demande avant la conclusion du contrat.

Il est toutefois précisé que le client a dans tous les cas le droit d'annuler sa réservation avant le début de la sortie ou du séjour organisé par l'entreprise, sans payer de frais de résolution, si des circonstances exceptionnelles et inévitables (situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises), survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, entraînent des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.



f. Annulation par l'entreprise

- Si l'entreprise doit annuler une sortie ou un séjour sur demande en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (Exemples non exhaustifs : force majeure, conditions météorologiques extrêmes, arrêté préfectoral, pandémie, indisponibilité des prestataires, blessure des encadrants, etc.) Le client sera informé dans les plus brefs délais avant le début de la sortie ou du séjour.

- **En cas d'annulation par l'entreprise, le client aura le choix entre :**
 - Un remboursement intégral des sommes versées.

 - La transformation du paiement en avoir valable pour une future prestation personnalisée.

g. Modification ou interruption de la sortie ou du séjour par le client ou l'entreprise

- **Modification ou interruption par le client :**
 - Une sortie ou un séjour interrompu volontairement par le client ne donnera droit à aucun remboursement, sauf cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Auquel cas, un remboursement calculé au prorata du bénéfice qu'il aura retiré de l'exécution possible pourra être mis en place.

 - Les prestations non utilisées (hébergement, activités, etc.) ne sont pas remboursables.

- **Modification ou interruption par l'entreprise :**
 - Si des ajustements doivent être effectués (par exemple, modification du programme en raison de conditions météorologiques défavorables), l'entreprise fera tout son possible pour maintenir une activité équivalente. Aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas.

 - En cas d'interruption de la prestation par l'entreprise, un remboursement au prorata du bénéfice retiré par le client sera accordé pour les prestations VTT. Le reste du séjour et prestations liées (hébergement, restauration, transport) reste dû.

h. Responsabilités, assurances et conditions de participation

- **Santé et condition physique :** chaque participant doit être en bonne santé et condition physique et n'avoir aucune contre-indication médicale à la pratique du VTT.
 - Pour en attester, un certificat médical d'aptitude à la pratique du VTT datant de moins d'un an ou une licence VTT en cours de validité doit être prévue par chaque participant et envoyé au moins 7 jours avant la date de début de la sortie ou du séjour.



VTT ÉVOLUTION – Séjours enduro & Outdoor

Tél : 07 66 43 85 44 | Mail : contact@vttevolution.com | Site Web : www.vttevolution.com

- Utiliser un matériel VTT et des protections adaptés, homologués et en bon état de fonctionnement.
 - En cas de location de matériel, s'engager à prendre soin du matériel loué et à assumer 100% de frais de réparation en cas de casse.
 - S'être acquitté du règlement selon les modalités de paiement envoyées par l'entreprise lors de l'inscription.
 - Disposer d'une assurance santé en cours de validité couvrant des frais de soin, hospitalisation, rapatriement en cas d'accident VTT.
 - Disposer d'une assurance responsabilité civile en cours de validité.
 - Respecter toutes les consignes de sécurité et sanitaires édictées par l'entreprise.
- **Pour les mineurs** : présenter un accord parental signé.
 - **Risques et responsabilité** : les participants ont conscience que le VTT est un sport dangereux, ils en mesurent les risques et s'engagent à rouler prudemment, selon leurs capacités physiques et techniques. Ils dégagent l'entreprise, ses dirigeants, représentants et toute autre personne mandatée par elle pour assurer le bon déroulement de la sortie ou du séjour, de toute responsabilité en cas d'accident survenu lors d'une sortie ou d'un séjour proposé par l'entreprise, et des éventuels problèmes de santé consécutifs.

i. Règles de comportement

- Chaque participant s'engage à respecter les consignes de sécurité, les horaires, ainsi que les réglementations des sites visités ou des prestataires partenaires.
- Tout comportement inapproprié (non-respect des règles, mise en danger des autres, nuisances) pourra entraîner l'exclusion immédiate de la sortie ou du séjour sans remboursement.

j. Données personnelles

- **Photos, vidéos et droit d'utilisation de l'image** : lors de la sortie ou du séjour, des photos et vidéos peuvent être prises. En acceptant ces conditions, le client autorise l'utilisation de son image pour des fins promotionnelles et commerciales par l'entreprise, sans limitation de durée et sans compensation financière. Si le client ne souhaite pas que son image soit utilisée, il doit en informer l'entreprise par écrit avant la prestation.
- **Droit de retrait du client** : même après la sortie ou le séjour, le client pourra demander le retrait de son image, conformément au RGPD.



VTT ÉVOLUTION – Séjours enduro & Outdoor

Tél : 07 66 43 85 44 | Mail : contact@vttevolution.com | Site Web : www.vttevolution.com

k. Réclamations et litiges

- Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera régi et interprété conformément au droit français. En cas de litige, les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège social de l'entreprise, sauf dispositions légales contraires. En cas de désaccord persistant, une médiation sera privilégiée pour que les deux parties trouvent un accord à l'amiable avant tout recours judiciaire. L'entreprise a souscrit une assurance RCP auprès de la compagnie « GAN ASSURANCES »

l. Immatriculation et garantie financière

Notre agence a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM004250001, conformément aux dispositions des articles L.211-1 et suivants du code du tourisme. En tant qu'opérateur de voyages, nous bénéficions d'une garantie financière souscrite auprès de Arcus Solutions, 3 cours Charlemagne, 69002 Lyon, qui protège les fonds versés par nos clients en cas de défaillance.



CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE - GROUPES CONSTITUÉS (ENTREPRISES, ASSOCIATIONS, INSTITUTIONS ET AUTRES ORGANISMES)

Les présentes conditions s'appliquent à toute commande passée par un groupe constitué, qu'il s'agisse notamment d'un groupe constitué de particuliers, d'une entreprise, d'une association, d'une institution ou de tout autre organisme, pour des sorties à la journée ou des séjours organisés par l'entreprise à leur demande.

a. Modalités de réservation et paiement

- **Demande et devis** : toute demande pour une sortie ou un séjour sur mesure doit faire l'objet d'un devis. Ce devis est valable pendant 7 jours à compter de son envoi.
La réservation est confirmée à réception du devis signé, accompagné du paiement de l'acompte.
- **Paiement** :
 - **Sorties à la journée** : un acompte de 50 % du montant total est exigé à la confirmation de la réservation et doit être réglé par virement bancaire. Le solde doit être réglé au plus tard 15 jours avant la date de début du séjour.
 - **Séjours** : un acompte de 50 % du montant total est exigé à la réservation. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant la date de début du séjour.
 - **Commande tardive** :
 - **Sortie à la journée** : pour toute réservation effectuée moins de 15 jours avant la date de la sortie, le paiement intégral est exigé au moment de la réservation.
 - **Séjour** : pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant la date de la sortie, le paiement intégral est exigé au moment de la réservation.
- **Délai de confirmation de réservation** : la réservation devient ferme dès lors que le versement de l'acompte a été réceptionné.
- **Retard de paiement du solde et pénalités de retard** : toute sortie ou séjour dont le solde n'a pas été versé ne sera pas honoré.
- **Commande tardive** : si la réservation est effectuée moins de 30 jours avant le séjour, la totalité du montant est exigé à la commande.
- **Moyens de paiement acceptés** : les paiements doivent être effectués par virement bancaire.
- **Informations précontractuelles (proposition de sortie ou de séjour)** : avant la réservation définitive (versement de l'acompte), le client recevra un document listant toutes les informations précontractuelles obligatoires concernant sa sortie ou son séjour et ses modalités, à savoir : descriptif détaillé des prestations incluses et non incluses, prix.



b. Personnalisation des sorties et séjours

- Les sorties et les séjours sur demande peuvent inclure des prestations spécifiques, telles que:
 - Hébergements particuliers (gîtes, hôtels, campings, et locations meublées).
 - Formules de restauration adaptées : pique-niques champêtres, formules sandwiches, demi-pension ou pension complète (si incluses dans l'offre d'hébergement souscrite).
 - Location de matériel vélo, VTT ou VTTAE.
 - Transport.
 - **Ces prestations feront l'objet d'un descriptif détaillé dans le devis et la proposition de séjour.**

c. Hébergements

- Les hébergements proposés sont des gîtes, campings, hôtels ou appartements meublés. Ils sont proposés en gestion libre, en demi-pension ou en pension complète au client. Le prix inclut les nuitées et la restauration si le client a opté pour une formule demi-pension ou pension complète. Le détail des modalités d'hébergement est stipulé dans la proposition de sortie ou de séjour.
- En cas de dégradations de matériel, de nuisances ou de comportement inapproprié, le client est le seul responsable et devra s'acquitter de toute pénalité demandée par l'hébergement.
- La taxe de séjour n'est pas incluse dans le prix communiqué.

d. Arrivée du client sur lieu d'hébergement

- **Respect du règlement du lieu d'hébergement**
 - Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat. En cas d'impossibilité, d'arrivée tardive, ou d'empêchement de dernière minute, il s'engage à avertir l'entreprise et il doit prévenir le prestataire hébergeur dont l'adresse et le téléphone figure sur le bon d'échange. Si l'arrivée tardive entraîne quelque frais supplémentaires, ceux-ci seront à la charge du client.
 - La caution demandée par le prestataire hébergeur est à fournir par le client dès son arrivée sur les lieux.
- **Domages éventuels causés sur le lieu d'hébergement**
 - Le client s'engage formellement à respecter le lieu d'hébergement et son règlement intérieur et sera responsable de tous dommages causés.



e. Annulation de réservation par le client

Le client peut annuler la réservation à tout moment avant le début de la sortie ou du séjour organisé par l'entreprise. Dans ce cas, le client doit payer à l'entreprise des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date d'annulation.

- **Sorties à la journée :**

- Annulation de la réservation plus de 15 jours avant la sortie : à titre de frais de résolution, l'acompte versé par le client n'est pas remboursé. Si des frais engagés dépassent le montant de l'acompte, ils seront également facturés au client.
- Annulation de la réservation moins de 15 jours avant la sortie : la totalité du montant de la sortie reste due et non remboursable, sauf en cas de force majeure (décès, hospitalisation, catastrophe naturelle) justifiée par des documents officiels.
- Absence non prévenue : à titre de frais de résolution, la totalité du montant du séjour est due par le client, quelle que soit la raison de l'absence.

- **Séjours de plusieurs jours :**

- Annulation plus de 30 jours avant le séjour : à titre de frais de résolution, l'acompte versé par le client n'est pas remboursé. Si des frais engagés dépassent le montant de l'acompte, ils seront également facturés au client.
- Annulation moins de 30 jours avant le séjour : à titre de frais de résolution, la totalité du montant du séjour est due par le client.

Prestations soumises à des conditions spécifiques des prestataires

Certaines prestations incluses dans le séjour (hébergement, restauration, transport, activités, etc.) peuvent être soumises à des conditions d'annulation ou de modification spécifiques édictées par les prestataires concernés. Ces conditions peuvent prévoir des délais ou des frais d'annulation différents, voire plus stricts que ceux mentionnés ci-dessus. En cas d'annulation, si ces prestataires appliquent des frais supérieurs à ceux du présent barème, le client s'engage à en supporter l'intégralité, correspondant aux frais réellement appliqués par les prestataires. Les conditions particulières applicables à chaque prestation sont communiquées au client lors de la confirmation de la réservation ou sur simple demande avant la conclusion du contrat.

Il est toutefois précisé que le client a dans tous les cas le droit d'annuler sa réservation avant le début de la sortie ou du séjour organisé par l'entreprise, sans payer de frais de résolution, si des circonstances exceptionnelles et inévitables (situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises), survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, entraînent des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.



f. Annulation de la sortie ou du séjour par l'entreprise

- Si l'entreprise doit annuler une sortie ou un séjour sur demande en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables (Exemples non exhaustifs : force majeure, conditions météorologiques extrêmes, arrêté préfectoral, pandémie, indisponibilité des prestataires, blessure des encadrants, etc.) Le client sera informé dans les plus brefs délais avant le début de la sortie ou du séjour.
- **En cas d'annulation par l'entreprise, le client aura le choix entre :**
 - Un remboursement intégral des sommes versées.
 - La transformation du paiement en avoir valable pour une future prestation personnalisée.

g. Modification ou interruption de la sortie ou du séjour par le client ou l'entreprise

- **Modification ou interruption par le client :**
 - Toute modification du nombre de participants doit être signalée au plus tard 7 jours avant la date de début de la sortie ou du séjour.
 - En cas de réduction du nombre de participants, le montant total initialement prévu reste dû, notamment pour couvrir les frais d'hébergement. Les tarifs sont établis sur une base forfaitaire groupe, déterminée en fonction d'un nombre de participants défini lors de la réservation. En conséquence, le prix relatif à l'encadrement VTT ne pourra faire l'objet d'aucune réduction en cas d'annulation d'un ou plusieurs participants. Une éventuelle réduction des frais variables (tels que la restauration ou le transport) pourra être envisagée, sous réserve des conditions des prestataires concernés et des frais déjà engagés. Cette réduction sera calculée en tenant compte des coûts fixes non divisibles.
 - En cas d'augmentation du nombre de participants, l'entreprise fera le maximum pour inclure les participants supplémentaires au séjour, sans garantie de pouvoir y parvenir, et moyennant supplément.
 - Toute modification de la sortie ou du séjour, du programme défini, et de la nature des prestations prévues, peut engendrer un surcoût.
 - Une sortie ou un séjour interrompu volontairement par le client ne donnera droit à aucun remboursement, sauf cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Auquel cas, un remboursement calculé au prorata du bénéfice qu'il aura retiré de l'exécution possible pourra être mis en place.
- **Modification ou interruption par l'entreprise :**
 - Si des ajustements doivent être effectués (par exemple, modification du programme en raison de conditions météorologiques défavorables), l'entreprise fera tout son possible pour maintenir une activité équivalente. Aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas.



VTT ÉVOLUTION – Séjours enduro & Outdoor

Tél : 07 66 43 85 44 | Mail : contact@vttevolution.com | Site Web : www.vttevolution.com

- En cas d'interruption de la prestation par l'entreprise, un remboursement au prorata du bénéfice retiré par le client sera accordé pour les prestations VTT. Le reste du séjour et prestations liées (hébergement, restauration, transport) reste dû.

h. Responsabilités, assurances et conditions de participation

- **Santé et condition physique** : chaque participant doit être en bonne santé et condition physique et n'avoir aucune contre-indication médicale à la pratique du VTT.
 - Pour en attester, un certificat médical d'aptitude à la pratique du VTT datant de moins d'un an ou une licence VTT en cours de validité doit être prévue par chaque participant et envoyé au moins 7 jours avant la date de début du séjour.
 - Utiliser un matériel VTT et des protections adaptés, homologués et en bon état de fonctionnement.
 - En cas de location de matériel, s'engager à prendre soin du matériel loué et à assumer 100% de frais de réparation en cas de casse.
 - S'être acquitté du règlement selon les modalités de paiement envoyées par l'entreprise lors de l'inscription.
 - Disposer d'une assurance santé en cours de validité couvrant des frais de soin, hospitalisation, rapatriement en cas d'accident VTT.
 - Disposer d'une assurance responsabilité civile en cours de validité.
 - Respecter toutes les consignes de sécurité et sanitaires édictées par l'entreprise.
- **Pour les mineurs** : présenter un accord parental signé.
- **Risques et responsabilité** : les participants ont conscience que le VTT est un sport dangereux, ils en mesurent les risques et s'engagent à rouler prudemment, selon leurs capacités physiques et techniques. Ils dégagent l'entreprise, ses dirigeants, représentants et toute autre personne mandatée par elle pour assurer le bon déroulement de la sortie ou du séjour, de toute responsabilité en cas d'accident survenu lors d'une sortie ou d'un séjour proposé par l'entreprise, et des éventuels problèmes de santé consécutifs.

i. Règles de comportement

- Chaque participant s'engage à respecter les consignes de sécurité, les horaires, ainsi que les réglementations des sites visités ou des prestataires partenaires.
- Tout comportement inapproprié (non-respect des règles, mise en danger des autres, nuisances) pourra entraîner l'exclusion immédiate de la sortie ou du séjour sans remboursement.



j. Données personnelles

- **Photos, vidéos et droit d'utilisation de l'image** : lors de la sortie ou du séjour, des photos et vidéos peuvent être prises. En acceptant ces conditions, le client autorise l'utilisation de son image pour des fins promotionnelles et commerciales par l'entreprise, sans limitation de durée et sans compensation financière. Si le client ne souhaite pas que son image soit utilisée, il doit en informer l'entreprise par écrit avant la prestation.
- **Droit de retrait du client** : même après la sortie ou le séjour, le client pourra demander le retrait de son image, conformément au RGPD.

k. Réclamations et litiges

- Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV sera régi et interprété conformément au droit français. En cas de litige, les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège social de l'entreprise, sauf dispositions légales contraires. En cas de désaccord persistant, une médiation sera privilégiée pour que les deux parties trouvent un accord à l'amiable avant tout recours judiciaire. L'entreprise a souscrit une assurance RCP auprès de la compagnie « GAN ASSURANCES ».

l. Immatriculation et garantie financière

Notre agence a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM004250001, conformément aux dispositions des articles L.211-1 et suivants du code du tourisme. En tant qu'opérateur de voyages, nous bénéficions d'une garantie financière souscrite auprès de Arcus Solutions, 3 cours Charlemagne, 69002 Lyon, qui protège les fonds versés par nos clients en cas de défaillance.



ANNEXE : DISPOSITIONS DU CODE DU TOURISME

Article L. 211-8 :

L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Article L. 211-9 :

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur ou le détaillant communique toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat.

Si l'organisateur ou le détaillant n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées aux articles L. 211-8 et L. 211-10 incombe au professionnel.

Article L. 211-10 :

Les contrats sont formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, sont lisibles. Lors de la conclusion du contrat, ou dans les meilleurs délais par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement définis à l'article L. 221-1 du code de la consommation, un exemplaire ou la confirmation du contrat est fournie au voyageur sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un autre support durable.

Le contrat ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 211-8, et les informations complémentaires portant notamment sur les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées, les coordonnées complètes du représentant local de l'organisateur ou du détaillant et de son garant ainsi que des mentions obligatoires, fixées par voie réglementaire.

Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour, l'organisateur ou le détaillant remet au voyageur les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article L. 211-11 :

Le voyageur peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur ou au détaillant sur un support durable avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur ou le détaillant informe le cédant des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur ou par le détaillant en raison de la cession du contrat.

L'organisateur ou le détaillant apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.

Article L. 211-12 :

Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.



VTT ÉVOLUTION – Séjours enduro & Outdoor

Tél : 07 66 43 85 44 | Mail : contact@vttrevolution.com | Site Web : www.vttrevolution.com

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur ou le détaillant la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour.

Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Article L. 211-13 :

L'organisateur ou le détaillant ne peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L. 211-12, à moins que :

1° L'organisateur ou le détaillant se soit réservé ce droit dans le contrat ;

2° La modification soit mineure ; et

3° L'organisateur ou le détaillant en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant.

Article L. 211-14 :

I.-Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résolution standard, le montant des frais de résolution correspond au prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. A la demande du voyageur, le vendeur justifie le montant des frais de résolution.

II.-Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

III.-L'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

-vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

-sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

-quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

ou

2° L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article R. 211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R. 211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;



- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
 - d) Les repas fournis ;
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R. 211-5 :

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R. 211-6 :

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;



7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R. 211-7 :

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R. 211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R. 211-9 :

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R. 211-10 :

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.