

# CONDITIONS GÉNÉRALES & TEXTES RÉGLEMENTAIRES

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 1. Comment s'inscrire ?

Suite à la lecture des renseignements sur le séjour choisi et des présentes conditions générales, vous devez, pour vous inscrire, nous adresser le bulletin d'inscription (p. 35) rempli et signé par l'un des parents ou le tuteur légal, accompagné d'un premier versement de 460 € + l'assurance annulation le cas échéant (95€), soit 555€. Une facture vous parviendra dans les meilleurs délais. Le solde doit être réglé 6 semaines avant la date de départ. Veuillez noter que la réservation n'est validée qu'à réception du bulletin d'inscription ou de l'attestation d'inscription/facture dûment remplie et signée.

Sous réserve de places disponibles, si vous souhaitez changer de destination, de formule, de ville de départ ou de mode de transport, après réservation, un supplément de 50 € vous sera facturé. Si vous changez de destination ou de dates moins de 30 jours avant le départ, ceci est considéré comme une annulation et une nouvelle inscription.

### 2. Promotions

Pour toute inscription aux formules STS International, Intensif ou Expérience, reçue avant le 15/02/2012, bénéficiez de 50 euros de remise par semaine de séjour, soit un maximum de 200 euros pour un séjour de 4 semaines. Pour plus d'informations sur nos offres, rendez-vous sur notre site internet [www.sts.fr](http://www.sts.fr). Les anciens participants 2011 aux programmes STS International, STS Intensif ou STS Expérience, peuvent bénéficier d'une réduction de 300€ valable pour un séjour en 2012 dans l'une des 3 formules citées ci-dessus. Offres non cumulables.

### 3. Paiement

Afin de valider l'inscription, vous devez nous retourner sous 15 jours:

- un exemplaire signé et complété de la facture;
- la fiche sanitaire, la fiche d'accueil-transfert, le cas échéant, et les autorisations parentales complétées, datées et signées que votre conseiller voyage vous aura préalablement transmis;
- l'attestation d'assurance maladie, rapatriement et responsabilité civile délivrée par votre cabinet d'assurance dans le cas où vous ne souhaitez pas souscrire à l'assurance proposée par STS (passé ce délai, l'assurance proposée par STS est automatiquement souscrite);
- un deuxième acompte de 340 €.

Le solde du règlement doit parvenir à notre siège social de Lille au plus tard 6 semaines avant le départ, sans rappel de notre part. STS n'accuse pas réception du solde. Si le solde ne nous est pas parvenu dans ce délai, STS se réserve le droit d'annuler la réservation en conservant les acomptes versés. Les inscriptions effectuées moins de 6 semaines avant le départ doivent impérativement être accompagnées du versement total du prix du séjour + prix du voyage (le cas échéant) + options désirées.

A noter: les frais liés aux trajets entre le lieu d'hébergement et les lieux de cours et d'activités sont à la charge du participant (sauf indication contraire). Prévoir en moyenne 30 EUR par semaine pour l'achat d'une carte de transport. Ces déplacements ont lieu sans accompagnement (sauf indication contraire).

### 4. Préparation du séjour

Pour être bien préparé nous vous conseillons de bien vouloir étudier le matériel d'information que nous vous faisons parvenir avant le départ, notamment le livret "Votre séjour de A à Z" ainsi que la brochure "STS Séjours Linguistiques 2012". Tous les participants et parents doivent avoir lu le livret de A à Z avant le départ et signé le règlement.  
\* Pour les séjours groupe.

### 5. Excursions et autres services

Pour plus de détails sur le programme d'excursions, les autres services inclus dans le prix et les excursions facultatives entraînant le versement d'un supplément de prix, nous vous prions de bien vouloir consulter notre brochure "STS Séjours Linguistiques 2012" ainsi que le livret "Votre séjour de A à Z". Au cours du séjour, STS peut proposer des activités optionnelles. Certaines sont réservables à l'avance grâce à l'Explorer Pass, d'autres payables sur le lieu de séjour. Les programmes d'excursions et de loisirs sont donnés à titre indicatif et peuvent parfois subir des modifications.

### 6. Formalités administratives

Tous les participants STS doivent se munir d'une carte nationale d'identité (pour l'union européenne) ainsi que d'une autorisation de sortie de territoire pour les mineurs (délivrée par la Mairie ou la Préfecture de Police); ou bien d'un passeport. Les participants aux séjours hors U.E. doivent impérativement être munis d'un passeport et, le cas échéant, d'un visa électronique (ESTA). Vérifiez que vos papiers sont bien en cours de validité pour toute la durée du séjour. Les participants non-résidents de l'Union Européenne doivent impérativement présenter un passeport et ont parfois également besoin d'un visa pour se rendre dans un pays tiers. Veuillez vous renseigner auprès de votre ambassade.

Les démarches administratives destinées à obtenir les documents nécessaires sont effectuées par l'élève et ses parents. Le refus par l'administration concernée de délivrer un document ne peut pas être opposé à STS pour obtenir un remboursement des frais engagés.

**7. Formalités sanitaires.** Afin de profiter pleinement de son séjour, chaque participant doit être de santé compatible avec les déplacements, les activités et les structures d'accueil. Il est impératif qu'au moment de l'inscription, les parents informent STS par écrit des éventuels problèmes de santé du jeune (traitements médicaux, allergies, troubles, handicap...) afin que STS accepte l'inscription du participant en toute connaissance de cause. Un formulaire sanitaire sera envoyé dès l'inscription. Le renvoi de ce formulaire est obligatoire pour toute participation à un séjour. Une

dissimulation d'un problème de santé est préjudiciable à l'élève et au bon déroulement du séjour. STS se verrait alors dans l'obligation de renvoyer le jeune aux frais des parents. STS insiste sur les conséquences négatives d'une telle dissimulation. Les participants doivent être à jour dans leurs vaccinations. Les élèves participant à un stage de sport doivent envoyer un certificat médical d'aptitude à la pratique sportive au bureau STS à Lille avant le début du séjour. Avant le départ, vous devez prendre connaissance du livret "Votre séjour de A à Z" que votre conseiller voyage vous aura transmis. Il comprend l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

### 8. Lettre de convocation au départ & dernières informations

La lettre de convocation au départ avec les horaires, la carte de membre STS et des étiquettes de bagage vous seront envoyées environ 15 jours avant le départ. Les dates et horaires indiqués dans ce document peuvent changer. Un décalage de plus ou moins 48h est parfois possible. STS ne peut être tenu responsable des changements d'horaires des compagnies de transport. Vous recevrez également les coordonnées de la famille d'accueil au moins une semaine avant le départ, sauf circonstances imprévues ou inscription tardive (moins de 6 semaines avant le départ), si le paiement nous a été transmis dans sa totalité.

### 9. Départ

STS ne saurait être tenue pour responsable au cas où le voyageur:

- se présenterait au départ après l'heure de rendez-vous spécifiée sur la lettre de convocation établie par l'organisateur,
- se verrait interdire par les autorités compétentes soit la sortie de France, soit l'entrée dans un pays étranger pour la non présentation de certains documents (pièce d'identité, visa, passeport, autorisation de sortie de territoire notamment), aux autorités douanières et police des frontières.

### 10. Accueil-Transfert

Avec votre fiche sanitaire, une fiche d'accueil-transfert sera à nous retourner si vous souhaitez ce service. Ce service est payable dès sa réservation. STS ne peut être tenu responsable du retard au départ ou à l'arrivée. Les billets domestiques SNCF ou vols aller/retour doivent être remboursables et échangeables afin que le participant puisse procéder à leur changement si nécessaire, sans pouvoir prétendre à un remboursement de STS.

### 11. Taxes d'aéroport

Les taxes d'aéroport sur votre facture correspondent aux données connues au moment de l'impression de la brochure. Si les taxes d'aéroport devaient augmenter nous vous enverrions une nouvelle facture maximum 21 jours avant le départ. Vous trouverez ci-dessous les taxes connues au 13/09/2011: Italie 117 €, Malte 49 €, STS Intensif à New York (USA) 428 €, Etats-Unis (autres séjours) 428 €, Australie 532 €, Japon 424 €, Chine 399 €.

### 12. Hébergement chez l'habitant

La notion de famille d'accueil évolue. Certaines peuvent être des couples avec ou sans enfants, des familles monoparentales avec ou sans enfants, des personnes retraitées, etc. Le participant partage le logement avec au maximum 3 autres jeunes STS d'un écart d'âge maximal de 3 ans par chambre. Dans certains cas, si le seul que la famille accueille un plus grand nombre de participants si et seulement si l'habitation s'y prête. L'option seul hôte francophone est garantie en séjour Immersion. En séjour International, Intensif et Expérience, cette option ne peut être garantie mais tout est mis en oeuvre pour sa réalisation. Les coordonnées des familles d'accueil sont données au moins une semaine avant le départ, sauf circonstances imprévues ou inscription tardive (moins de 6 semaines avant le départ), si le paiement nous a été transmis dans sa totalité.

### 13. Litiges

Un participant qui ne pourrait pas embarquer sur un vol ou entrer dans un pays faute de présenter les documents exigés: passeport, visa, autorisation de sortie de territoire ou carte d'identité ne peut en aucun cas être remboursé. Aucune réclamation ne sera admise si l'élève ou ses parents n'ont pas pris contact avec l'accompagnateur, notre responsable local ou notre siège social à Lille étant habilité à résoudre un éventuel problème pendant le séjour. Les plaintes concernant l'hébergement non soulevées pendant le séjour ne seront pas recevables, si aucune possibilité ne nous a été donnée de réévaluer la situation sur place. Toute autre réclamation pour être traitée devra nous parvenir dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour par lettre recommandée. Passé ce délai, nous ne pourrions plus prendre en compte cette réclamation.

### 14. Annulation par le participant

Toute annulation doit être effectuée par lettre recommandée, le cachet de la poste faisant foi.

Pour tous les séjours, si l'annulation nous parvient:

- plus de 30 jours avant le départ, STS retiendra 20% du prix total de la facture
- entre 29 et 21 jours avant le départ, STS retiendra 50% du prix total de la facture
- entre 20 et 8 jours avant le départ, STS retiendra 75% du prix total de la facture
- moins de 8 jours avant le départ, STS retiendra 100% du prix total de la facture

Si le participant est absent au point de rendez-vous à l'heure indiquée et manque son départ, cela ne donnera lieu à aucun remboursement. Enfin, dans le cas où le séjour serait interrompu (maladie, indiscipline ou autre), STS n'effectuerait aucun remboursement et le voyage de retour serait à la charge et sous la responsabilité des parents et ce dès le départ du lieu de séjour.

### 15. Assurance annulation

Cette assurance facultative coûte 95 € et peut être souscrite pour tous nos séjours. En cas de maladie ou d'accident survenu avant votre départ (certificat médical exigé), cette assurance vous couvre personnellement contre les frais d'annulation (voir chapitre "Annulation par le participant"). Il est à noter que l'assurance annulation ne couvre pas les frais d'inscription (inclus dans le prix du séjour, soit 145€) et ladite assurance. Cette assurance doit être payée dès l'inscription.

### 16. Assurances

**a) Responsabilité civile professionnelle (tous séjours):** STS a souscrit auprès du Cabinet Toutain/Allianz – 87, rue de Richelieu, 75002 Paris, un contrat d'assurance responsabilité civile (numéro 48299605), conformément aux dispositions de l'article 4 de la loi du 13 juillet 1992.

### b) Assurance STS:

En souscrivant à notre assurance, vous bénéficiez d'une police d'assurance du Cabinet Toutain, 7 rue des Volontaires, 75015 PARIS et une garantie assistance rapatriement, EURO ASSISTANCE. Le forfait assurance comprend les principales garanties suivantes:

**Responsabilité civile – défense (exclusivement suite à un accident):**

- dommages corporels : 4 600 000 €
- dommages matériels : 500 000 € (dont incendie, explosion et dégâts des eaux 150 000 €)
- défense pénale et recours (uniquement Europe) : 8 000 €

**Indemnisation des dommages corporels:**

- décès 3 049 €
- infirmité permanente jusqu'à 66% : 45 735 € au delà de 66% : 60 980 €
- dent ou prothèse dentaire cassée, à concurrence de 152 €
- bris de lunettes, lentilles, à concurrence de 76 €
- frais médicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation, à concurrence de 915 €
- frais de prothèse (autres que dents et lunettes) et frais d'orthopédie, à concurrence de 457 €
- frais de recherche et de sauvetage, à concurrence de 457 €
- frais de rapatriement à concurrence de 91 €

**Assistance – Rapatriement:**

- rapatriement médicalisé : sans limitation de sommes
- hospitalisation > à 10 j sur lieu de séjour: billet A-R pour 1 membre de la famille, frais d'hôtel 80 € par nuit (7 nuits maximum)
- avance sur frais d'hospitalisation (hors pays d'origine): 30 500 € (en Europe) ou 75 000 € (dans le reste du monde).
- paiement des frais médicaux (hors pays d'origine): 30 500 € (en Europe) ou 75 000 € (dans le reste du monde).

Ces indications ne peuvent pas engager l'assureur en dehors des contrats auxquels elles se réfèrent. Pour de plus amples renseignements nous vous demandons de vous reporter aux deux dépliants du Cabinet Toutain qui vous ont été remis avec votre facture.

### Durée des garanties:

Les garanties commencent dès la gare maritime/routière ou l'aéroport de départ du voyage jusqu'à la gare maritime/routière ou l'aéroport de retour après la fin du séjour, si vous voyagez par l'intermédiaire d'un transport pris en charge par STS.

N.B.: Les garanties concernant les frais médicaux et d'hospitalisation n'interviennent que hors du pays d'origine. Si vous voyagez par vos propres moyens, la garantie court de votre arrivée dans votre lieu d'hébergement jusqu'à la date et l'heure de départ prévues pour les autres participants qui voyagent par l'intermédiaire de STS. Si vous estimez que les garanties offertes par nos assurances sont insuffisantes, il vous appartient de souscrire, à votre charge, une assurance complémentaire. Faute de présentation d'une attestation d'assurance individuelle, lors du paiement du deuxième acompte, couvrant le participant pendant le séjour, STS se verra dans l'obligation de facturer l'assurance maladie/rapatriement décrite ci-dessus au tarif de **15 € par semaine** pour les séjours en Union Européenne et de **20 € par semaine** pour les séjours hors U.E. Il vous appartient de démontrer votre affiliation.

### 17. Annulation par STS

STS peut être exceptionnellement contrainte d'annuler le voyage si le nombre minimum de participants n'est pas atteint (minimum de 15 par séjour), dans ce cas, nous vous informerons au plus tard 21 jours avant le départ et nous vous rembourserons intégralement ce que vous aurez versé. Aucune autre indemnité de dédommagement ne pourra être exigée pour quelque cause que ce soit; ou si les conditions de sécurité l'exigent, ou bien en cas d'événement normalement imprévisible. Nous vous proposerons, dans la mesure du possible, un autre séjour que vous êtes libre de refuser. Dans ce cas, nous vous rembourserons l'intégralité des sommes versées.

### 18. Révision des prix

Les prix de nos programmes ont été déterminés en fonction des données économiques connues au moment de l'impression du catalogue (date de référence: le 13/09/2011):

- coût du transport, lié notamment au coût du carburant;
  - des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports;
  - du taux de change appliqué au transport ou au séjour
  - des prix de prestations sur place (excursions, hébergement, etc...)
- Dans la mesure du possible, nous nous efforcerons de les respecter et de ne pas les modifier. Ils sont toutefois susceptibles de réajustement en cas de modification significative de l'une des données ci-dessous, qui sera répercutée dans nos prix:

- taxe d'aéroport,
- hausse du prix du carburant se répercutant sur la billetterie
- variation du taux de change à compter de + 6 % de la monnaie locale de chaque destination (sauf Canada et Brésil en USD, Japon/Australie/Nouvelle-Zélande/Afrique du Sud en GBP dans la formule STS Immersion uniquement). Date de référence du calcul de nos prix : le 13/09/2011. La répercussion de la variation du taux de change s'effectue sur le coût total du séjour (sauf assurance médicale et assurance annulation), à hauteur de 70% pour les séjours STS Immersion. En formules STS International, STS Intensif et STS Expérience, la répercussion de la variation du taux de change s'effectue sur le coût du séjour (sauf assurance médicale et assurance annulation) à hauteur de 57% pour les USA, 41% pour la Grande-Bretagne et 66% pour l'Australie, la Chine et le Japon, et sur 60% du coût des options.

Ces modifications vous seront notifiées au plus tard 30 jours avant la date de départ prévu (sauf inscription tardive). Toute variation de +10% vous donne droit d'annuler sans frais.

#### 19. Dispositions générales

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par tout accompagnateur. STS ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un participant. Tout élève participant à un programme STS doit certifier qu'il a lu et qu'il se conforme aux règles STS pendant la durée du séjour, en signant l'autorisation transmise par le conseiller voyage à ses parents avant le départ (voir chapitre 3 " Paiement "). Ces règles, qui ont été élaborées afin d'assurer la sécurité et le confort de tous également dans le livret " Votre séjour de A à Z " transmis aux participants (hors formule STS Immersion). STS se réserve le droit de rapatrier un élève qui s'oppose aux règles et dont l'indiscipline est jugée incompatible avec le bon déroulement du séjour linguistique. Dans ce cas, aucun remboursement et aucune indemnité ne seront dus.

L'assurance proposée par STS ne couvre en aucun cas les périodes où les participants pratiqueront des activités non organisées ou contrôlées par STS. Les participants sont conscients qu'ils les assurement à leurs risques et périls, la responsabilité de STS ne pouvant être recherchée à cet égard. STS n'est par ailleurs pas responsable des fautes d'impression qui auraient pu se glisser dans la brochure. Celles-ci feront l'objet d'une rectification.

#### 20. Garantie de solvabilité

STS bénéficie d'une garantie bancaire qui vous assure le remboursement intégral du séjour et la prise en charge de votre rapatriement au cas où la société serait défaillante. Le garant de STS Séjours Linguistiques est: SEB – Kungsträdgårdsgatan 8 – 106 40 Stockholm – Suède.

#### 21. Traitement informatique

Les informations concernant les participants font l'objet d'un traitement informatique. STS peut être amené à communiquer son fichier d'adresses à d'autres organismes. Si vous ne souhaitez pas que STS communique vos coordonnées, merci de nous en informer dans un délai de quinze jours après votre inscription. Vous disposez en application de l'article 27 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 d'un droit de rectification ou de modification des informations mentionnées sur votre bulletin d'inscription.

#### TEXTES REGLEMENTAIRES :

Conformément aux articles **L.211-7** et **L.211-17** du Code du tourisme, les dispositions des articles **R.211-3** à **R.211-11** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R.211-5** du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraaires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R.211-5** du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

STS Séjours Linguistiques a souscrit auprès de la compagnie AXA-Cabinet TOUTAIN (7, rue des volontaires à Paris – 75015 un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 2.250.000€.

#### Extrait du Code du Tourisme.

##### Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

##### Article R.211-3-1 :

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

voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

##### Article R.211-4 :

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

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

##### Article R.211-5 :

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

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

##### Article R.211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### Article R.211-7 :

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

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

##### Article R.211-8 :

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

##### Article R.211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il reconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

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

##### Article R.211-10 :

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

##### Article R.211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice 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.