



LA ROSIERE RESERVATION : CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Nos conditions générales de vente sont régies par les articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 et le décret n°72-678 du 20 juillet 1972. Ces articles sont, ou non, applicables au Contrat dans les conditions prévues par la réglementation.

L'attention du Client est attirée sur le fait que les droits et obligations du Client et de LA ROSIERE RESERVATION diffèrent selon que le contrat conclu est, au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme, un forfait touristique, une prestation de voyage liée ou n'est ni un forfait ni une prestation de voyage liée.

I. PREAMBULE

L'OFFICE DE TOURISME DE LA ROSIERE, établissement sous forme EPIC, gère une centrale de réservation ci-après dénommée « **LA ROSIERE RESERVATION** ».

Dénomination : OFFICE DE TOURISME DE LA ROSIERE

Forme de l'entreprise : E.P.I.C. Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial

Adresse du siège : RÉSIDENCE LA LOUIE BLANCHE LA ROSIÈRE, 73700 MONTVALEZAN

Immatriculation au RCS, numéro : 792 553 430 R.C.S. CHAMBERY

Siret, numéro : 792 553 430 00010

Identification TVA, numéro : FR 85792553430

Tel : 0033 (0)4.79.06.83.92 – Fax : 0033 (0)4.79.06.80.13

Email : reservation@larosiere.net

Immatriculé au registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France sous le numéro IM073150002, immatriculé par la commission d'immatriculation du GIE Atout France dont le siège social est situé au 79-81, rue de Clichy, 75009 Paris, ayant pour Garant dans le cadre du régime des agents de voyages : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – APST, association déclarée régie la loi du 1^{er} juillet 1901, ayant son siège social sis 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France, numéro SIREN : 784 718 983 - info@apst.travel – Tel 01.44.09.25.35 – Fax 01.44.09.88.00 - Couverture géographique : France ; ayant pour assureur dans le cadre du régime des agents de voyages : GENERALI IARD - 2 RUE PILLET-WILL, 75009 PARIS CEDEX, France, assurance obligatoire ayant pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle dans les conditions prévues par le Code du tourisme, n° de police AM701547

LA ROSIERE RESERVATION agit en son nom pour l'ensemble de ses prestations, que ce soit pour son compte ou pour le compte d'autres prestataires.

Le Contrat conclu avec le Client précise si LA ROSIERE RESERVATION agit pour son compte ou pour le compte d'un autre prestataire.

Le Client est la personne achetant la prestation.

II. CHAMP D'APPLICATION

Ces conditions générales de vente s'appliquent pour tous les séjours commercialisés par LA ROSIERE RESERVATION, *excepté les locations de logement sans prestations des agences immobilières suivantes : AGENCE ADELIE IMMOBILIER, AGENCE LA ROSIERE IMMOBILIER. Pour ces locations de logement sans prestations, ce sont les conditions de ces agences immobilières qui s'appliquent.*

Les présentes CGV ne s'appliquent pas aux services de voyage et forfaits touristiques vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

Les présentes CGV ne sont pas applicables concernant la réservation d'un hébergement dans un hôtel ne constituant pas un forfait touristique dans ce cas ce sont les conditions générales de vente de l'hôtel qui s'appliquent.

Les présentes CGV ne sont pas applicables en l'état concernant la réservation du **séjour Aventure Dolce Vita** pour lequel des conditions particulières s'appliquent et sont consultables au chapitre VI paragraphe 1 de ce même document.

III. ENGAGEMENT DU CLIENT A RESPECTER LES CGV

Les prestations font l'objet d'une proposition de prix détaillée, soumise au Client et constituant les conditions particulières du Contrat.

Les présentes CGV font partie intégrante du Contrat. Elles doivent être acceptées par le Client préalablement à la conclusion du Contrat et prévalent sur toutes autres conditions.

Cette acceptation est matérialisée par une case à cocher dans le Contrat suivie de la signature du contrat par le Client.

IV. DEFINITIONS

« **Service de voyage** » : (article L.211-2 du Code du tourisme)

Constitue un service de voyage

1° Le transport de passagers ;

2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;



- 3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R. 311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;
- 4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

« Forfait touristique » : (article L.211-2 du Code du tourisme)

Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;

2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :

a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;

b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;

c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire ;

d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents

types de services de voyage ;

e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités

de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° de la définition « Service de voyage » est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° de la définition « Service de voyage » ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

1° Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison (c'est-à-dire si la valeur du service de voyage représente moins de 25% du montant de la combinaison), ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou

2° Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° de la définition « Service de voyage » a commencé.

« Prestation de voyage liée » : (article L.211-2 du Code du tourisme)

Constitue une prestation de voyage liée la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou

2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° de la définition « Service de voyage » et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° de la définition « Service de voyage », ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services (c'est-à-dire si la valeur du service de voyage représente moins de 25% du montant de la combinaison) et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

V. RESERVATION

1) Barème des prix unitaires

Les tarifs des différentes prestations devisées, réservées ou achetées par les Clients de LA ROSIERE RESERVATION sont détaillés dans le devis, le Contrat d'option et le Contrat de réservation.

2) Devis

Les prix et les disponibilités présentés sur les devis sont sans engagements et donnés à titre indicatif avant la conclusion du contrat.

3) Option

Lorsque le Client prend une option, LA ROSIERE RESERVATION lui adresse un **contrat d'option** qui précise les différentes prestations réservées, le prix du séjour ainsi que la date de limite d'option qui intervient 8 jours à partir de la date de prise d'option.

Le Client doit vérifier que la description des prestations réservées correspond à sa demande et confirmer sa réservation avant la date limite d'option :

- En retournant à LA ROSIERE RESERVATION un exemplaire du contrat signé (par courrier ou par e-mail ; en cas de renvoi par e-mail, l'original doit être adressé par la poste),
- En payant un acompte de 25 % du montant total du séjour (Modalités de paiement indiquées sur le contrat et sur notre site Internet).

En l'absence de paiement de l'acompte dans ces délais, l'option ou la réservation sera automatiquement annulée (du fait du Client).

En cas de réservation effectuée **moins d'un mois** avant la date de début du séjour, le Client doit régler le montant intégral du prix du séjour. Les modalités de paiement sont indiquées sur le contrat.



En cas de réservation de dernière minute (**moins de 7 jours avant la date de votre séjour**), seul un règlement par carte bancaire sera accepté.

4) Réservation

La réception du Contrat signé par le Client et de son acompte donne lieu à son inscription définitive et à l'établissement d'un **contrat de réservation**, sur lequel est notamment mentionné le solde dû au titre du séjour réservé.

Le règlement du solde doit intervenir par le Client **au plus tard 1 mois avant la date de début du séjour**, spontanément et sans relance de la part de LA ROSIERE RESERVATION. Les modalités de paiement sont indiquées sur le Contrat.

5) Absence de Droit de rétractation

Le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation et ce, conformément aux dispositions des articles L.221-2 et L.221-28 du Code de la consommation.

6) Bons d'échange

Après le paiement du solde, LA ROSIERE RESERVATION adresse au Client autant de bons d'échange que de prestations réservées. Le Client doit imprimer ces bons d'échange et les remettre à chacun des prestataires afin de bénéficier des prestations achetées.

A défaut de remise du bon à un prestataire, le Client peut se voir refuser l'accès aux activités ou l'usufruit des prestations.

LA ROSIERE RESERVATION ne pourra être tenue responsable des frais supplémentaires résultant de l'absence de présentation du bon d'échange.

7) Accueil et états des lieux (entrée et sortie)

Sauf accord spécial, les arrivées et départs en location ont lieu à l'intérieur d'une plage horaire définie sur le contrat.

Un état des lieux et un inventaire sont établis à l'arrivée et au départ du Client et signés par le Client et l'hébergeur ou son représentant. Ces documents constituent la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux et l'état de propreté.

Le Client doit signaler à LA ROSIERE RESERVATION dans les meilleurs délais et au maximum 72 h après son arrivée, eu égard aux circonstances de l'espèce, tout problème ou toute non-conformité dès leur constatation.

8) Taxe de séjour

Elle doit être réglée par le Client au moment du règlement du solde de la location. Son montant est communiqué dès la prise de réservation.

9) Dépôt de garantie

Propre à chaque prestataire, son montant est précisé par écrit dès la prise de réservation.

Pour les hébergements locatifs, un dépôt de garantie propre à chaque prestataire sera demandé au Client à la remise des clefs (montant précisé dans le Contrat).

A défaut, le prestataire ne pourra pas mettre l'hébergement à disposition du Client.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client par l'hébergeur selon les modalités définies par ce dernier et précisées dans le contrat de réservation.

10) Paiement des charges / prestations non comprises dans le prix

Les charges et prestations non comprises dans le prix de la réservation sont mentionnées dans le contrat de réservation et sont à régler directement auprès de l'hébergeur ou du prestataire concernés.

11) Assurance-Annulation

Nous vous conseillons vivement de souscrire l'assurance « location – annulation » que nous vous proposons, en option, lors de votre demande de réservation. Cette assurance souscrite auprès de AmTrust International Underwriters (A.I.U) police n° L19/AIU/12027 a pour objet de garantir, outre les risques locatifs (dommage aux biens + responsabilité civile) :

1. L'annulation
2. L'interruption de séjour ou le différé d'entrée.

Voir paragraphe « Assurance Location - Annulation ».

12) Risques locatifs et responsabilité civile villégiature

Si le Client ne souhaite pas souscrire l'assurance « location – annulation », il reste dans l'obligation de s'assurer contre les risques locatifs, vol, incendie, dégâts des eaux. Faute d'avoir souscrit une assurance, le Client est réputé en faire son affaire personnelle et répondra de tous les recours exercés à son encontre.

13) Plan de Prévention des Risques (PPR) – Etat des risques naturels et technologiques

La commune de Montvalezan étant couverte par un plan de prévention des risques naturels, l'immeuble où vous séjournerez, peut-être concerné par un risque naturel. Suivant les termes des articles L.125-5 et R 125-3 à 27 du code de l'environnement vous pouvez consulter la fiche signalétique sur [le site des Services de l'Etat en Savoie](#).

14) Cession de contrat en cas de conclusion d'un forfait

Le Client peut, par tout moyen permettant d'en accuser réception adressée à LA ROSIERE TOURISME, au plus tard sept (7) jours avant le début 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'option « assurance-annulation » qui auraient été souscrite par le cédant n'est ni remboursable ni cessible.



La personne qui se substitue au Client initial devient le Client et est tenu de respecter les présentes conditions générales de vente, ainsi que les conditions particulières du Contrat qui lui a été transféré.

15) Cession de contrat en l'absence de conclusion d'un forfait

Le client peut, par tout moyen permettant d'en accuser réception adressé à LA ROSIERE TOURISME, au plus tard sept (7) jours avant le début 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.

En cas de prestation de voyage liée, seul le contrat afférent à l'hébergement conclu avec LA ROSIERE RESERVATION peut être cédé. La possibilité ou non d'une cession du ou des autres contrats faisant partie de la prestation de voyage liée dépend des règles applicables à ce ou ces contrats. Le Client doit se rapprocher du ou des prestataires concernés et LA ROSIERE RESERVATION ne peut aucunement être responsable en cas de refus du ou des prestataires concernés de la cession de contrat.

L'option « assurance-annulation » qui auraient été souscrite par le cédant n'est ni remboursable ni cessible.

La personne qui se substitue au Client initial devient le Client et est tenu de respecter les présentes conditions générales de vente, ainsi que les conditions particulières du contrat qui lui a été transféré.

VI. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE ET DE VENTE EN LIGNE

1) Séjour « Aventure Dolce Vita »

De par certaines spécificités, ce séjour ne peut pas faire l'objet d'une réservation en ligne. Celle-ci doit être faite soit par téléphone soit par courriel auprès du service de réservation de La Rosière Tourisme. Les présentes CGV s'appliquent à ce séjour sous réserve des conditions particulières suivantes :

. Conditions de participation :

Offre réservée aux personnes **de 14 ans** et plus (l'accès aux thermes n'étant pas autorisé au moins de 14 ans)

La participation à ce « package-expédition » requiert **un bon niveau de ski** pour relier La Rosière et La Thuile par les pistes, et le respect d'un planning donné à titre indicatif pour des skieurs de bon niveau. Nous déclinons toute responsabilité au cas où le client ne respectait pas les horaires du road book qui lui est fourni, et si cela avait une incidence sur la consommation de l'ensemble des prestations incluses dans son séjour.

. Le transfert des bagages n'est pas organisé.

Le client doit avoir dans **son propre sac à dos**, ses affaires personnelles pour le séjour : maillot de bain, trousse de toilette, chaussures et vêtements de ville pour la soirée...

. Conditions de réservation :

Ce séjour étant lié à la disponibilité de l'hôtel Le Miramonti pour une nuit uniquement, il n'est réservable qu'auprès des agents de réservation de la centrale de réservation de La Rosière, au plus tôt 10 jours avant votre séjour en semaine et 5 jours avant un séjour en week-end (vendredi, samedi).

Dès confirmation de la disponibilité, la Centrale de Réservation vous envoie une option à retourner signée accompagnée du règlement. A réception, la centrale de réservation vous fait parvenir les bons d'échange et le road book nécessaire à votre séjour.

. Confirmation et conditions d'annulation :

La réalisation de ce séjour est liée à l'ouverture de la liaison France-Italie pour les deux jours consécutifs. Le client doit donc accepter que pour des raisons de conditions météorologiques pouvant entraîner une fermeture partielle ou totale du domaine skiable franco-italien de l'Espace San Bernardo, l'organisateur se réserve le droit d'annuler la réservation si ces risques sont connus suffisamment à l'avance.

La centrale de réservation après entretien avec le service des pistes **confirmera ou annulera le séjour auprès du client la veille avant 18h00.**

- **En cas d'annulation de la part de l'organisateur** : le client sera intégralement remboursé des sommes versées à la centrale de réservation.

Le cas échéant, si la fermeture de la liaison à ski France/Italie a lieu alors que le client est déjà en Italie, les services des Pistes de La Thuile et de La Rosière seront seuls juges pour organiser ou non le retour à ski du client, et ce dans le respect des conditions de sécurité. Les éventuelles consommations supplémentaires du client resté en Italie seront intégralement à sa charge.

- **En cas d'annulation du fait du client** : Toute annulation totale d'un dossier confirmé doit être notifiée à La centrale de réservation par écrit, la date de réception déterminant la date d'annulation. En cas d'annulation de séjour du fait du client, le remboursement des sommes versées interviendra dans les conditions suivantes :

• Le client n'a pas souscrit l'assurance « location – annulation » ou la police n'est pas applicable

Nombre de jours compris entre la réception de l'avis d'annulation et la date de début du séjour	Proportion non remboursée du prix total du séjour
Plus de 3 jours	Le montant des frais de dossier
Moins de 3 jours	Le montant de la demi-pension à l'hôtel Le Miramonti + les frais de dossier

• Le client a souscrit l'assurance « location – annulation » et la police s'applique (Voir paragraphe « Assurance Location – Annulation »).

2) Conditions particulières de vente en ligne

Les présentes CGV s'appliquent dans leur quasi-totalité à la vente en ligne. Toutefois, pour cette dernière, certaines spécificités sont à souligner telles que :



- **DEVIS** : La vente en ligne ne permet pas de faire de devis. Une consultation et une sélection des biens et des prestations commercialisés est possible sans que cela constitue un panier d'achat. Les éléments sélectionnés sont imprimables ou peuvent être envoyés par courriel à l'adresse renseignée par le client.
- **PANIER D'ACHAT** : Lorsque le client constitue un panier d'achat, la validation de son achat entraîne deux cas de figure liés au mode de paiement sélectionné lorsqu'il coche l'option désirée :
 - o Paiement de l'acompte par chèque ou chèques vacances : Le panier d'achat devient un dossier d'option avec délai de réception du paiement dans les 8 jours. Le client reçoit un courrier d'option par courriel. Le chèque ou les chèques vacances doivent être reçu par La Rosière Réservation dans ce délai sous peine de voir l'option annulée.
 - o Paiement de l'acompte par carte bancaire : le panier d'achat devient un dossier de réservation. Le client reçoit de manière automatique un courrier de réservation par courriel ainsi que le ticket de validation de paiement édité par Paybox 3D Secure
- **ACCEPTATION DES CGV** : Que ce soit pour une option ou pour une réservation, un message avec case à cocher demande systématiquement au client de prendre connaissance et d'accepter les conditions générales de vente. Cette étape est le préalable à la poursuite de son achat.
- **CAS PARTICULIER DES HEBERGEMENTS EMPLOYANT LA PASSERELLE RESERVIT** : dans ce cas de figure aucun devis ni aucune option n'est possible. Seul le règlement par carte bancaire peut être pris en compte et le panier se transforme directement en réservation. Les hébergements concernés par cet article sont : Résidence le Miravidi, Chalet Grivola, Chalet hôtel l'Accroche-Cœur.

VII. PRESTATIONS TOURISTIQUES EVENTUELLEMENT INCLUSES

Les activités et prestations touristiques complémentaires souscrites par le Client sont détaillées dans les conditions particulières.

La pratique de certaines activités sportives est laissée à l'appréciation du prestataire, en fonction des conditions météorologiques et des impératifs de sécurité.

Il est précisé dans le Contrat que certaines activités requièrent la production d'un certificat médical d'aptitude. Ce certificat devra être remis au prestataire avant le début de l'activité. A défaut de présentation d'un tel certificat, le prestataire refusera l'accès à l'activité. L'annulation sera réputée être à l'initiative du Client et la responsabilité de LA ROSIERE RESERVATION ne pourra pas être engagée.

VIII. ASSURANCE LOCATION-ANNULATION (SI L'OPTION A ETE SOUSCRITE PAR LE CLIENT)

Note d'information des garanties résumées du contrat N°L16/AEL/1032.124 souscrit auprès d'Am Trust Europe Limited destiné aux Client Réservataires ayant souscrit l'option assurance annulation.

(Note d'information non contractuelle – Le contrat d'assurance « location-annulation » est à disposition pour information auprès de LA ROSIERE RESERVATION)

Assureur :

AmTrust International Underwriters DAC, siège social : 6-8 College Green, DUBLIN 2, Ireland ; Numéro d'immatriculation : C33 525. Ces informations peuvent être vérifiées sur le registre de la Central Bank of Ireland en consultant le site www.centralbank.ie. AMTrust International Underwriters DAC est autorisée à pratiquer en France des opérations d'assurance sous le régime de la libre prestation de services.

Courtier : PM Conseil Assurances :

SERVICES ASSURANCE MONETIQUE - SAM – Société de courtage d'assurance - SAS au Capital de 100 000 € - Siège social : 105 rue Jules GUESDE, CS 60 165, 92 532 Levallois Perret Cedex - R.C.S. Nanterre 523 543 445 NAF 66 22 Z – SIREN 523 543 445 – ORIAS n° 10 058 127 – www.orias.fr

Autorité de contrôle : ACPR : Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution : www.acpr.banque-france.fr au 61 rue de Taitbout – 75009 PARIS.

Le contrat assurance location annulation souscrit par LA ROSIERE RESERVATION

La Rosière - 73700 La Rosière Montvalezan

Téléphone : 04 79 06 80 51 - Fax 04 79 06 83 20

A pour objet de garantir les risques suivants : assurance Risques Locatifs – garantie annulation – garantie en cas d'interruption de séjour ou différé d'entrée.

Définition :

L'Assuré est le réservataire du séjour (c'est-à-dire le Client), son conjoint ou concubin, leurs ascendants ou descendants directs, gendres, brus, frères, sœurs ou personnes mentionnées ou désignées.

1) Forfait touristique – Prestation de voyage liée (PVL) – Prestation(s) hors forfait et hors PVL

L'assurance s'applique, sous réserve des conditions et des exclusions, pour toute prestation réservée par le Client auprès de LA ROSIERE RESERVATION couverte par les présentes conditions générales de vente, que la prestation soit ou non incluse dans un forfait ou dans une PVL : Une ou plusieurs prestations hors forfait et hors PVL sont couvertes dès lors qu'elles sont couvertes par les présentes CGV.

2) Assurance Risques Locatifs

1 - Risques garantis : Dommages aux biens par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts des eaux et ce, à concurrence de 25 000 €.

2 - Bris de glaces : À concurrence de 2 500 € dont 250 € pour les frais de clôture provisoire. Franchise absolue de 65 € par sinistre.

3 - Autres dommages aux biens loués appartenant au propriétaire : À concurrence de 2 500 € pour l'ensemble des sinistres survenus pendant la période du séjour. Franchise absolue de 65 € par sinistre.

4 – Responsabilité civile du locataire occupant : À concurrence de 1 500 000 € pour chacune des responsabilités de locataire envers le propriétaire, à concurrence de 500 000 € pour le recours des voisins et des tiers.

3) Garantie Annulation

Remboursement des sommes versées et prise en charge des sommes à verser du prix total du séjour sous déduction de la prime d'assurance (c'est-à-dire le prix de la souscription de l'assurance). Le prix total du séjour comprend les prestations annexes facturées : il s'entend du prix que l'Assuré devra verser en cas d'annulation par suite de l'un des événements énumérés ci-après sous réserve des exclusions mentionnées au paragraphe 5 ci-dessous intitulé « Exclusions spécifiques annulation – interruption de séjour – différé d'entrée ».

1 - Maladie grave, accident grave ou décès de l'Assuré, Par maladie ou accident grave, on entend toute altération de santé ou atteinte corporelle interdisant à l'Assuré de quitter le domicile ou l'établissement hospitalier où l'Assuré est en traitement à la date du départ et justifiée par un certificat d'arrêt de travail ou par un certificat médical précisant l'interdiction précitée ou empêchant la pratique de l'activité, objet principal du séjour. Les rechutes des maladies ou accidents antérieurement constatés sont garantis à condition que la maladie ou accident n'ait fait l'objet d'aucune manifestation dans le mois précédent la date de réservation. Les causes de grossesse sont garanties uniquement lors de complications dues à cet état, fausses couches, accouchement et suite, survenus postérieurement à la date de la réservation. En ce qui concerne les sinistres Maladies/Accidents mettant en jeu la garantie Annulation, l'assuré devra permettre l'accès de son dossier médical au Médecin Contrôleur de la Compagnie, faute de quoi aucune garantie ne serait acquise.

2 - Incendie, explosion, vol, dégât des eaux ou événement naturel entraînant des dommages importants au domicile de l'Assuré survenant avant son départ ou pendant le séjour et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux du sinistre ou dans sa résidence secondaire ou entreprise lui appartenant.

3 – Empêchement de prendre possession des lieux loués par suite de licenciement (sauf licenciement pour faute professionnelle grave), de mutation, de divorce ou de séparation enregistrée au greffe du tribunal, du réservataire ou de son conjoint (ou concubin notoire ou lié par un PACS), à condition que l'événement générateur soit postérieur à la prise d'effet des garanties.

4 – Empêchement pour le réservataire de se rendre sur les lieux de la réservation par route, avion, chemin de fer, voie maritime, le jour prévu pour la prise de possession des lieux loués, et dans les 48 heures qui suivent, par suite de :

- barrages ou grèves empêchant la circulation, inondation ou événements naturels, attestés par le Maire de la commune ou toute autorité du lieu de résidence de vacances.

- Accident de la circulation du locataire et dont les dommages entraînent l'immobilisation du véhicule, justifié par un rapport d'expert.

Nous garantissons également :

- Vol du véhicule de l'assuré dans les quinze jours précédant la date d'entrée du séjour, justifié par un dépôt de plainte

- Tentative de vol du véhicule de l'Assuré dans la semaine précédant la date d'entrée du séjour, justifiée par un dépôt de plainte.

5 - Par suite de modification des dates de congés de l'employeur de l'Assuré.

6 - De défaut de neige ou excès de neige : Cette garantie ne peut être prise en considération que d'après un bulletin d'enneigement publié par un organisme agréé concernant la station elle-même si elle est adhérente, ou si elle ne l'est pas, la station la plus proche à vol d'oiseau. Il sera établi qu'il y a manque de neige dans la station de sport d'hiver du lieu du séjour, si dans les 48 heures précédant ou suivant la date prévue pour le commencement de la location, plus des 2/3 des pistes de ski et/ ou remontées mécaniques de la station sont fermées d'après le bulletin d'enneigement précité. Cette garantie ne peut s'appliquer que pendant les dates d'ouverture officielle ou pré ouverture du domaine skiable de la station.

7 - Convocation administrative, convocation à un examen médical ou à une expertise médicale.

8 - Obtention d'un emploi par le réservataire ou son conjoint (ou concubin), postérieurement à la date de réservation, à la condition que l'emploi soit un CDI et d'être inscrit à Pôle emploi.

9 - Décès, maladie ou accident grave de la personne chargée du remplacement professionnel (profession indépendante, libérale, médicale ou paramédicale) ou de la garde des enfants mineurs ou handicapés du réservataire ou son conjoint (ou concubin), postérieurement à la date de réservation, à la condition qu'un contrat ou convention ait été ratifié avant la dite date.

4) En cas d'interruption de séjour ou différé d'entrée

Le remboursement du prix du séjour dont l'indemnité sera calculée au prorata-temporis de la période non consommée par suite d'interruption, conséquence de l'un des événements énumérés dans la garantie annulation aux paragraphes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 sous réserve des exclusions visées au paragraphe 5 intitulé « Exclusions spécifiques annulation – interruption de séjour – différé d'entrée ».

5) Exclusions spécifiques annulation – interruption de séjour – différé d'entrée

Il est convenu que la garantie en cas d'annulation ou en cas d'interruption de séjour ou différé d'entrée ne saurait être acquise dans les circonstances prévues ci-après :

Maladie ou accident dont l'Assuré a connaissance lors de la réservation, ayant entraîné des soins durant le mois précédent la date de réservation de la location.

Etat de grossesse sauf toutes complications dues à cet état, fausses couches, accouchement et suite, dans le mois précédent la date effective de la réservation.

Pour cure thermale, nécessité d'un traitement esthétique (sauf suite à un accident ou maladie), psychique ou psychothérapeutique y compris dépression nerveuse sauf si les critères de la maladie grave sont remplis.

Maladie ou accident dus à l'alcoolisme, ivresse, usage de médicaments, drogues, stupéfiants non prescrits médicalement.

Accident occasionné par la pratique des sports suivants : sports aériens, bobsleigh, skeleton, varappe, hockey sur glace, sports automobiles, plongée sous-marine.



6) Communication du contrat

L'Assureur n'étant engagé que par le texte intégral du contrat d'assurance location annulation souscrit par LA ROSIERE RESERVATION, ce contrat est consultable auprès de LA ROSIERE RESERVATION qui le mettra à disposition pour consultation ou le transmettra au Client par tout moyen écrit sur simple demande.

IX. MODIFICATION OU ANNULATION D'UN FORFAIT

1) Modification du fait du client

LA ROSIERE RESERVATION est en droit de considérer toute demande de modification comme une annulation, sauf possibilité pour LA ROSIERE RESERVATION de satisfaire la demande de modification.

Les demandes de modification de dossiers confirmés (les dossiers étant considérés confirmés dès réception de l'acompte ou du montant intégral du séjour le cas échéant) doivent être effectuées par écrit. Seules sont réputées acceptées les modifications notifiées par renvoi par voie postale ou électronique d'un contrat par LA ROSIERE RESERVATION.

Aucune correction portée directement par le client sur un document LA ROSIERE RESERVATION ne sera prise en compte. Les demandes de modifications et les modifications ne sont en aucun cas suspensives du règlement du solde.

Tout changement de date de séjour ou d'hébergement demandé par le Client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais prévus à cet effet) et enregistrement de la nouvelle commande, sous réserve pour LA ROSIERE RESERVATION de pouvoir satisfaire à cette nouvelle commande. Par exception, un changement de date de séjour ou d'hébergement demandé par le Client sera considéré comme une modification si LA ROSIERE RESERVATION peut satisfaire à cette demande sans frais ni préjudice pour elle, l'hébergeur ou un prestataire.

Un séjour interrompu ou un différé d'entrée donnent lieu à remboursement exclusivement si le client a souscrit l'option assurance « location – annulation » et si la police s'applique.

2) Annulation du fait du client

Le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution mentionnés ci-après variant selon la date de résolution du contrat avant le début du séjour.

Toute annulation totale d'un dossier confirmé doit être notifiée à LA ROSIERE RESERVATION par écrit, la date de réception déterminant la date d'annulation. Les dossiers sont considérés confirmés dès réception de l'acompte ou du montant intégral du séjour le cas échéant.

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, et remplissant les conditions du II de l'article L.211-14 du Code du tourisme (mentionné in fine), le Client peut résoudre (annuler) le Contrat avant le début du séjour sans payer de frais d'annulation. Dans ce cas, le Client est remboursé intégralement des paiements effectués ; il ne peut demander aucun dédommagement supplémentaire.

Dans les autres cas, en cas d'annulation de séjour du fait du Client, le remboursement des sommes versées interviendra dans les conditions suivantes :

a) Le client n'a pas souscrit l'assurance « location – annulation » ou la police n'est pas applicable

Nombre de jours compris entre la réception de l'avis d'annulation et la date de début du séjour	Proportion non remboursée du prix total du séjour
Plus de 30 jours (acompte versé)	25 %
Moins de 30 jours (solde versé)	75 %
Moins de 7 jours	100 %

b) Le client a souscrit l'assurance « location – annulation » et la police s'applique

Voir paragraphe « Assurance Location – Annulation ».

3) Annulation ou modification du fait de LA ROSIERE RESERVATION

En cas d'annulation ou de modification du séjour du fait de LA ROSIERE RESERVATION, les dispositions des articles L.211-9, L.211-12 à L.211-14 et R.211-5, R.211-8 à R.211-10 du Code du tourisme sont applicables (articles R.211-5 et R.211-8 à R.211-10 reproduits *in fine*).

a) Modification du fait de LA ROSIERE RESERVATION avant le début du séjour

LA ROSIERE RESERVATION peut unilatéralement apporter toute modification mineure aux clauses du Contrat autres que le prix. Le Client en est informé par LA ROSIERE RESERVATION.

Les autres modifications seront mises en œuvre, le cas échéant, conformément à la réglementation.

b) Annulation du fait de LA ROSIERE RESERVATION avant le début du séjour

LA ROSIERE RESERVATION peut résoudre le Contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués, mais LA ROSIERE RESERVATION n'est pas tenue à indemnisation supplémentaire du Client si LA ROSIERE RESERVATION est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du séjour : dans ce cas, LA ROSIERE RESERVATION doit uniquement rembourser les paiements effectués ; aucune indemnisation n'est due.

Dans les autres cas, LA ROSIERE RESERVATION indemniser le Client dans les conditions prévues par l'article R.211-10 du Code du tourisme.



c) Non-conformité dans l'exécution du Contrat / du forfait

En cas de défaillance dans l'exécution du Contrat (ou du forfait touristique vendu par LA ROSIERE RESERVATION et dont fait partie le présent contrat), en qualité d'organisme immatriculé auprès d'Atout France garanti financièrement et titulaire d'une Responsabilité Civile Professionnelle, LA ROSIERE RESERVATION reste votre interlocuteur responsable.

Toute non-conformité sera traitée conformément aux dispositions du Code du tourisme.

X. OBLIGATIONS DU CLIENT

Concernant l'hébergement, le client est tenu de :

1. N'occuper les lieux que bourgeoisement,
2. Ne pas occuper les lieux à plus de personnes que la capacité maximum prévue au logement,
3. Ne rien faire qui, de son fait ou du fait de ses colocataires, puisse nuire à la tranquillité du voisinage ou des autres occupants, et se conformer au règlement intérieur de l'immeuble,
4. N'introduire aucun animal dans les locaux loués sans accord préalable de la centrale de réservation LA ROSIERE RESERVATION,
5. Laisser exécuter pendant la location, dans les lieux loués, les travaux dont l'urgence manifeste ne permet pas leur report,
6. Entretien des lieux loués et les rendre dans un parfait état de propreté et de fonctionnement en fin de jouissance,
7. Informer immédiatement LA ROSIERE RESERVATION de tout sinistre se produisant dans les lieux loués, ainsi que de toute interruption dans le fonctionnement des services.

Concernant tout service inclus dans le Contrat conclu avec LA ROSIERE RESERVATION ou inclus dans le forfait touristique vendu par LA ROSIERE RESERVATION et dont fait partie le présent Contrat), le Client est tenu de communiquer, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, à LA ROSIERE RESERVATION, toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le Contrat ou le forfait conformément au II de l'article L. 211-16 du Code du tourisme.

XI. OBLIGATION DE LA ROSIERE RESERVATION SI UN FORFAIT A ETE CONCLU

LA ROSIERE RESERVATION est responsable de plein droit de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le forfait touristique vendu par LA ROSIERE RESERVATION et dont fait partie le présent Contrat conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme.

LA ROSIERE RESERVATION apportera une aide au Client s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme. Cette aide pourra être facturée si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence.

Toutefois LA ROSIERE RESERVATION peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le forfait et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

XII. OBLIGATION DE LA ROSIERE RESERVATION EN CAS DE PRESTATION DE VOYAGE LIEE

LA ROSIERE RESERVATION est responsable de la bonne exécution du ou des services prévus dans le Contrat conclu entre LA ROSIERE RESERVATION et le Client conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme.

LA ROSIERE RESERVATION n'est pas responsable de la bonne exécution du ou des services prévus par le ou les contrats qu'elle n'a pas conclus avec le Client même si ce ou ces derniers constituent une prestation de voyage liée. Chaque prestataire est seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service.

Le Client bénéficie d'une protection contre l'insolvabilité de LA ROSIERE RESERVATION conformément à l'article L.211-18 du Code du tourisme.

LA ROSIERE RESERVATION apportera une aide au Client s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme. Cette aide pourra être facturée si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence.

LA ROSIERE RESERVATION peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si 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.

XIII. CONTRAT D'ASSURANCE COUVRANT LES CONSEQUENCES DE LA RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE DE L'OFFICE DE TOURISME

Assureur dans le cadre du régime des agents de voyages : GENERALI IARD - 2 RUE PILLET-WILL, 75009 PARIS CEDEX, France, RCS PARIS 552 062 663, n° de police AM701547

Assurance obligatoire ayant pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle dans les conditions prévues par le Code du tourisme

GARANTIE	MONTANT	FRANCHISE
Responsabilité Civile Générale		
Tous dommages confondus Ce plafond englobant	8 000 000 EUR	Non indexés par sinistre, Franchise : néant
Dommages corporels garantis et	1 500 000 EUR	Par période d'assurance,

Dommages immatériels en résultant Causés par : Fautes inexcusables Accidents de travail Maladies professionnelles		Franchise : néant
Dommages matériels garantis et Dommages immatériels en résultant	1 600 000 EUR	Par sinistre, Franchise : 10% des dommages, Mini 320 EUR, maxi 3 200 EUR
Atteintes à l'environnement d'origine accidentelle	320 000 EUR	Par période d'assurance, Franchise : 3 200 EUR par sinistre
Dommages résultant de la fourniture d'objets publicitaires	1 600 000 EUR	Par période d'assurance, Franchise : 800 EUR

GARANTIE	MONTANT	FRANCHISE
Responsabilité Civile Professionnelle		
Tous dommages confondus	1 600 000 EUR	Par période d'assurance, Franchise : 10% des dommages, Mini 800 EUR, maxi 4 000 EUR
Dont Dommages immatériels	800 000 EUR	Par période d'assurance, Franchise : 10% des dommages, Mini 800 EUR, maxi 4 000 EUR
Pertes, vols ou détérioration des bagages	32 000 EUR	Par période d'assurance Franchise : 800 EUR
Billetterie	32 000 EUR	Par période d'assurance Franchise : 800 EUR
Frais d'urgence	80 000 EUR	Par période d'assurance, Franchise : 10% des dommages, Mini 800 EUR, maxi 4 000 EUR

GARANTIE	MONTANT	FRANCHISE
Garantie(s) supplémentaire(s)		
	160 000 EUR	Par période d'assurance, Franchise : 10% des dommages, Mini 800 EUR, maxi 4 000 EUR

XIV. CONTACT DURANT VOTRE SEJOUR

En cas de nécessité, de besoin d'une aide concernant une difficulté que le client rencontre durant son séjour ou de constatation de toute non-conformité, le client peut contacter rapidement LA ROSIERE RESERVATION aux coordonnées suivantes :

Sur place ou par courrier : Mme Christine Gaide

La Rosière Réservation – Office de Tourisme – 73700 LA ROSIERE-MONTVALEZAN

Par téléphone : +33 (0)4.79.06.83.92

Par courrier électronique : resa@larosiere.net

XV. ASSISTANCE

Il est conseillé au Client de souscrire un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Une telle assistance n'est pas couverte par le présent Contrat.

XVI. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES



Les données personnelles des Clients font l'objet d'un traitement mis en œuvre par LA ROSIERE RESERVATION, en sa qualité de responsable de traitement, fondé sur l'exécution du Contrat qui comprend notamment la gestion des commandes, l'amélioration des services proposés et le suivi des paiements.

Elles sont destinées à LA ROSIERE RESERVATION, et plus particulièrement aux personnes chargées du service comptable et du service commercial, à des prestataires agissant en qualité de sous-traitants en charge de la bonne exécution des services proposés ainsi qu'à l'Assureur lorsque le Client a souscrit le contrat « location – annulation » tel que visé à V.11 des présentes CGV.

Dans ce contexte, les données personnelles des Clients ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union européenne. Dans l'hypothèse d'un éventuel transfert des données hors de l'Union européenne, LA ROSIERE RESERVATION s'engage à mettre en place des garanties appropriées, conformément au Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) et en particulier à mettre en place des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne dans leur version en vigueur ou à vérifier l'adhésion du destinataire au Privacy Shield en cas de transfert des données vers les Etats-Unis.

Les données personnelles des Clients sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

Conformément au Règlement général sur la protection des données personnelles et à la loi Informatique et Libertés modifiée, chaque Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données qui le concernent. Il bénéficie également d'un droit à la limitation du traitement ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données.

Le Client peut exercer ces droits :

- En remplissant le formulaire de contact directement sur le site Internet (<https://www.larosiere.net/contactez-nous/>)
- Par courrier adressé à LA ROSIERE RESERVATION – Office du Tourisme de La Rosière – 73700 MONTVALEZAN - France

Chaque Client dispose également, s'il l'estime nécessaire, de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés.

XVII. REMUNERATION DE LA ROSIERE RESERVATION LORSQU'ELLE AGIT EN TANT QU'INTERMEDIAIRE POUR LE COMPTE D'AUTRE(S) PRESTATAIRE(S)

Lorsque LA ROSIERE RESERVATION agit en son nom propre pour le compte d'autre(s) prestataire(s), LA ROSIERE RESERVATION agit en tant qu'intermédiaire commercial (intermédiaire dit « opaque » d'après la réglementation ou « commissionnaire »). Sa rémunération est composée d'un pourcentage prélevé sur le montant de la transaction et négocié en amont avec le(s) prestataire(s).

XVIII. RECLAMATION - MEDiateur DE LA CONSOMMATION

1) Réclamation

En cas de réclamation ou en cas de constat d'une non-conformité, le Client est invité à entrer immédiatement en contact avec LA ROSIERE RESERVATION sur place ou via les coordonnées indiquées en paragraphe « Contact durant votre séjour ».

En cas de litige intenté par le Client à l'encontre de l'OFFICE DE TOURISME DE LA ROSIERE, les tribunaux d'Albertville sont seuls compétents.

2) Médiateur de la consommation

Nos clients consommateurs (entendus comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) sont informés de la possibilité qui leur est offerte par l'article L.612-1 du Code de la consommation, en cas de litige avec l'EPIC Office de Tourisme de La Rosière, d'avoir recours dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI du Code de la consommation au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17

www.mtv.travel

Les modalités de saisine sont consultables en ligne sur www.mtv.travel. La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après avoir tenté au préalable de résoudre le litige auprès de l'EPIC Office de Tourisme de La Rosière par une réclamation écrite et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours.

Par ailleurs, les consommateurs sont informés de l'existence d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) à laquelle ils peuvent avoir recours pour régler leurs litiges concernant des biens ou services achetés [en ligne](http://www.rll.eu) :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

XIX. DROIT APPLICABLE

Le présent Contrat est régi par le droit interne français.

XX. FORMULAIRE D'INFORMATION CONCERNANT LES FORAITS ET LES PRESTATIONS DE VOYAGES LIEES ET CODE DU TOURISME (EXTRAITS)

1) Conclusion d'un forfait avec LA ROSIERE RESERVATION - Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#). LA ROSIERE RESERVATION sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, LA ROSIERE RESERVATION dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les [droits essentiels au titre de la directive \(UE\) 2015/2302](#)

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur (LA ROSIERE RESERVATION) ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. LA ROSIERE RESERVATION a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – APST [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (siège social sis 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France, numéro SIREN : 784 718 983, [info@apst.travel – Tel 01.44.09.25.35 – Fax 01.44.09.88.00] si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LA ROSIERE RESERVATION.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive \(UE\) 2015/2302](#) transposée en droit national : articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme et articles R.211-1 et suivants du même Code :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A...%20B08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

2) Conclusion d'un forfait avec LA ROSIERE RESERVATION résultant de l'acquisition de services de voyage auprès de professionnels distincts dans les conditions visées au e) du 2° du A du II de l'article L.211-1 du Code du tourisme - Formulaire d'information standard lorsque l'organisateur de forfaits (LA ROSIERE RESERVATION) transmet des données à un autre professionnel conformément à l'article L.211-2 II A 2° e) du code du tourisme

Cas où la conclusion du forfait résulte de l'acquisition, par le client, d'un ou plusieurs services de voyages, au sens du I de l'article L.211-1 du Code du tourisme, autres que l'hébergement auprès d'autres professionnels que LA ROSIERE RESERVATION lorsque lesdits services de voyages ont été acquis par le client grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du client, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par LA ROSIERE RESERVATION à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat est conclu avec ce ou ces derniers au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation de l'hébergement auprès de LA ROSIERE RESERVATION.

Si vous concluez un contrat avec un partenaire de LA ROSIERE RESERVATION dans un délai de 24 heures après avoir reçu la confirmation de la réservation de LA ROSIERE RESERVATION, le service de voyage fourni par LA ROSIERE RESERVATION et son ou ses partenaires constituera un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme, si le service de voyage a été acquis auprès du partenaire grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque votre nom, les modalités de paiement et l'adresse électronique ont été transmis par LA ROSIERE RESERVATION à ce partenaire.

Par conséquent, vous bénéficierez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. LA ROSIERE RESERVATION sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, LA ROSIERE RESERVATION dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur les services de voyage avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur (LA ROSIERE RESERVATION) ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. LA ROSIERE RESERVATION a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme – APST [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (siège social sis 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France, numéro SIREN : 784 718 983, [info@apst.travel – Tel 01.44.09.25.35 – Fax 01.44.09.88.00] si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LA ROSIERE RESERVATION.

[Directive \(UE\) 2015/2302 transposée en droit national](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701) : articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme et articles R.211-1 et suivants du même Code :

3) Conclusion d'un contrat avec la ROSIERE RESERVATION inclus dans une prestation de voyage liée - Formulaire d'information

- **Partie B : Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de LA ROSIERE RESERVATION, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre [site internet de réservation](#), les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, LA ROSIERE RESERVATION dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

[Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité.](#)

Note d'information au sujet de l'insolvabilité :

LA ROSIERE RESERVATION a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (Association professionnelle de Solidarité du Tourisme). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (siège social sis 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France, numéro SIREN : 784 718 983, [info@apst.travel – Tel 01.44.09.25.35 – Fax 01.44.09.88.00] si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LA ROSIERE RESERVATION. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que LA ROSIERE RESERVATION qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de LA ROSIERE RESERVATION.

[Directive \(UE\) 2015/2302 transposée en droit national](#) : articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme et articles R.211-1 et suivants du même Code :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

- **Partie C Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de LA ROSIERE RESERVATION, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec LA ROSIERE RESERVATION, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, LA ROSIERE RESERVATION dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Note d'information au sujet de l'insolvabilité :

LA ROSIERE RESERVATION a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (Association professionnelle de Solidarité du Tourisme). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (siège social sis 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France, numéro SIREN : 784 718 983, [info@apst.travel – Tel 01.44.09.25.35 – Fax 01.44.09.88.00] si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'APST (Association professionnelle de Solidarité du Tourisme).

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que LA ROSIERE RESERVATION qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de LA ROSIERE RESERVATION.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive \(UE\) 2015/2302](#) transposée en droit national articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme et articles R.211-1 et suivants du même Code :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].

- **Partie E Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 2° du code du tourisme, est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour**

Si vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances via ce lien/ces liens, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

LA ROSIERE RESERVATION ne sera pas responsable de la bonne exécution de ces services de voyage supplémentaires. En cas de problème, veuillez contacter le prestataire de services concerné.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires via ce lien/ces liens dans un délai de 24 heures après avoir reçu confirmation de la réservation auprès de LA ROSIERE RESERVATION, ces services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, LA ROSIERE RESERVATION dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Veuillez noter qu'en l'occurrence, il n'est pas prévu de remboursement en cas d'insolvabilité du prestataire de services supplémentaires concerné.

[Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité.](#)

Note d'information au sujet de l'insolvabilité :

LA ROSIERE RESERVATION a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (Association professionnelle de Solidarité du Tourisme). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (siège social sis 15 avenue Carnot, 75017 Paris Cedex, France, numéro SIREN : 784 718 983, [info@apst.travel – Tel 01.44.09.25.35 – Fax 01.44.09.88.00] si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LA ROSIERE RESERVATION. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que LA ROSIERE RESERVATION qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de LA ROSIERE RESERVATION.

[Directive \(UE\) 2015/2302 transposée en droit national](#). articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme et articles R.211-1 et suivants du même Code :

4) Code du tourisme (extraits)

Article L211-2

I.-Constitue un service de voyage :

- 1° Le transport de passagers ;
- 2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
- 3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R. 311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;
- 4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

II.-A.-**Constitue un forfait touristique** la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

- 1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;
- 2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :
 - a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
 - b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
 - c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou sous une dénomination similaire ;
 - d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
 - e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

B.-Les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° du I est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

- 1° Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou
- 2° Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° du I a commencé.

III. **Constitue une prestation de voyage liée** la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

- 1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou
 - 2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.
- Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° du I et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

IV. Pour l'application du présent chapitre, le voyageur est une personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu.

Un professionnel est une personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant du présent chapitre, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage.

Un organisateur est un professionnel qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au e du 2° du A du II.

Un détaillant est un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ou des services de voyage assurés par un autre professionnel.

V. Pour l'application du présent chapitre, on entend par :

1° Point de vente : tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site internet commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites internet commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme une structure unique, y compris un service téléphonique ;

2° Support durable : tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de 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 ;

3° Circonstances exceptionnelles et inévitables : une 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.

Article L211-14

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 R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1

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 R211-4

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 R211-5

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 R211-6

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 R211-7

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 R211-8

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 R211-9

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 R211-10

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.

Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;*
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.*

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

