

CONDITIONS DE VENTE – LE MEMORIAL DE CAEN

GROUPES ADULTES

1. Stipulations préliminaires

Les présentes conditions de vente annulent et remplacent les conditions précédemment applicables et régissent les rapports entre Le Mémorial de Caen, ci-après dénommé « le Mémorial » (RCS Caen n° 348 713 694 et titulaire du numéro d'immatriculation IM01400010 au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours / Habilitation Atout France), et ses clients groupes adultes (agissant en qualité de consommateurs). Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente ci-après énoncées prioritairement à tous autres documents tels que les impressions, prospectus, catalogues promotionnels, description des produits émis par le Mémorial et qui n'ont qu'une valeur indicative, sauf en cas d'acceptation formelle et écrite par le Mémorial des conditions particulières du client. Toute condition contraire opposée par le client sera donc, sauf exception et à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Mémorial, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que le Mémorial ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Le Mémorial apporte le plus grand soin à la mise en ligne d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des prestations. Les caractéristiques des articles, descriptions, clichés photographiques ou dessins portés sur ce site ne sont pas contractuelles.

Il est expressément précisé, conformément aux dispositions de l'article L 211-9 du Code du Tourisme, que les informations figurant dans les brochures ou sur le site Internet du Mémorial peuvent faire l'objet de certaines modifications qui seront portées à la connaissance du client préalablement à la conclusion du contrat ou avant son départ, à l'exception de celles concernant certains services ou prestations qui ne sont disponibles qu'à certaines saisons ou peuvent être fermés, modifiés ou supprimés sans préavis.

En tout état de cause, les stipulations du Contrat et de tout document adressé aux clients sont soumis aux articles R 211-3 et suivants du Code de tourisme.

Ces conditions s'appliquent aux groupes adultes composés d'un minimum de 20 personnes.

2. Réservation

2.1. La réservation précise les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du séjour.

Elle précise également les modalités éventuelles de modification et les éléments sur lesquels ces modifications peuvent intervenir.

Toute réservation du client sera prise en compte après réception par le Mémorial de sa proposition datée et signée.

2.2. La réservation s'effectue :

- Par téléphone : +33 (0)2 31 06 06 45; du lundi au vendredi, de 9h à 18h.

- Par courrier électronique à l'adresse : resa@memorial-caen.fr ;

- Par télécopie : +33 (0)2 31 06 01 66.

Toute réservation doit préciser le nom du responsable du groupe et ses coordonnées (téléphone, adresse postale et électronique), l'effectif, la catégorie de public et la date d'arrivée prévue. La réservation détaille l'ensemble des prestations demandées.

Le contrat de réservation doit être retourné complété et signé au service réservation du Mémorial à l'adresse suivante : LE MEMORIAL DE CAEN - Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 - 14 050 CAEN Caen Cedex 4, ou par courrier électronique : resa@memorial-caen.fr

3. Modification ou annulation de la réservation

Les demandes de modification, d'annulation totale ou partielle d'une réservation doivent être effectuées uniquement auprès du Mémorial par courrier électronique (resa@memorial-caen.fr), par téléphone (02 31 06 06 45) ou par fax (02 31 06 01 66), en précisant le numéro de réservation, le nom du client référent et la date.

Pour toute demande de modification du client constituant une annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé, le Mémorial pourra conserver les sommes suivantes calculées en fonction de la date d'annulation et la date de commencement des prestations :

- Pour une annulation plus de 30 jours avant le commencement de la prestation, aucune somme ne sera conservée ;
- Pour une annulation entre J-30 et J-10, et sauf cas de force majeure ou motif impérieux, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 30 % du montant TTC de la prestation annulée ;
- Pour une annulation entre J-9 et J-4, et sauf cas de force majeure ou motif impérieux, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 50 % du montant TTC de la prestation annulée ;
- Pour une annulation moins de 3 jours avant la date prévue de la prestation, et sauf cas de force majeure ou motif impérieux, toute annulation totale ou partielle fera l'objet d'une facturation de 75 % du montant TTC de la prestation annulée.
- Pour une non présentation le jour de la visite, une facturation de 100% de la prestation TTC sera réalisée.

Le Mémorial se réserve le droit, en toute bonne foi, d'annuler ou de modifier certaines prestations sans préavis si le confort ou la sécurité du client l'exige ou en cas de force majeure.

L'annulation ou la modification du séjour sera prise en compte à compter de la date de réception du courrier, e-mail ou fax faisant état de cette modification ou de cette annulation par le Mémorial.

Les prestations détaillées dans l'article 6 ci-après pourront faire l'objet de conditions d'annulation particulières liées à la nature des prestations.

4. Réalisation des prestations

4.1. La description du programme d'activité figure dans le contrat de réservation.

4.2. L'ensemble des prestations visées dans la réservation ne pourra être réalisé qu'en collaboration étroite entre le Mémorial et le client et en fonction des informations qui seront communiquées au Mémorial par ce dernier. Pour cela, le client s'engage à communiquer au Mémorial l'ensemble des éléments nécessaires à l'enregistrement de la réservation et à la réalisation des prestations. Ces informations doivent être suffisamment explicites pour permettre au Mémorial de réaliser sa prestation. Le client demeure responsable du contenu et de l'exactitude des informations qu'il transmet au Mémorial et garantit ce dernier contre toute action en justice qui trouverait sa source dans les dites informations.

4.3. Si la réalisation de la prestation est retardée du fait du client ou d'un tiers, le Mémorial décline toute responsabilité subséquente à ce retard qui ne pourra jamais, de convention expresse, donner lieu à indemnités. Le Mémorial ne pourra pas être tenu responsable pour tout retard dû à un cas de force majeure – tel que stipulé à l'article 11.6 des présentes – ou à une faute du client ou d'un tiers. Il est expressément convenu qu'aucun retard d'exécution ne pourra donner lieu à dommages-intérêts, sauf en cas de faute prouvée du Mémorial. En cas de retard prévisible, le Mémorial en informera le client dans les plus brefs délais.

Toute visite entamée est due dans sa totalité et un participant ne pourra prétendre à aucun remboursement en cas de retour anticipé.

4.4. Le Mémorial se réserve le droit, en tant qu'entreprise indépendante, de sous-traiter tout ou partie de ses prestations.

CONDITIONS DE VENTE – LE MEMORIAL DE CAEN

GROUPES ADULTES

5. Restauration

Le détail du menu doit être confirmé directement sur le contrat retourné signé. Dans le cas contraire, le service réservation du Mémorial imposera un menu.

Toute demande liée exclusivement à des régimes particuliers devra faire l'objet d'une information écrite par le client au moment de la réservation afin que soit étudiée, le cas échéant, une proposition personnalisée.

L'heure et le lieu du repas seront indiqués au groupe le jour de sa visite lors de son arrivée en caisse groupe. Les menus sont fournis à titre indicatif et peuvent varier en fonction des approvisionnements.

6. Autres prestations

Les autres prestations correspondent aux visites guidées. Les conditions tarifaires sur ces prestations s'appliquent uniquement aux groupes adultes, le nombre minimum de participants est lié à la nature de la prestation et détaillé dans la grille tarifaire. Ces prestations sont assurées en fonction des disponibilités et sur réservation.

7. Réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée au Mémorial par courrier postal en lettre recommandée avec accusé de réception dans les plus brefs délais à compter de la constatation des anomalies faisant l'objet de la présente réclamation. Il appartient au client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées. Le client devra joindre à sa réclamation les justificatifs de visite comportant le nombre de participants.

8. Prix – Paiement

Les conditions tarifaires « groupes » s'appliquent aux groupes adultes d'un minimum de 20 personnes payantes. Sauf disposition expresse, dans le cas où le nombre de participants d'un groupe serait réduit à un nombre inférieur au nombre requis, le Mémorial facturera les prestations réservées par le client au tarif effectivement applicable en fonction du nombre de participants. Les tarifs sont valables sous réserve de disponibilité des prestataires habituels du Mémorial au moment de la réservation.

Les conditions de gratuités sont détaillées dans la grille tarifaire en vigueur. Les prix sont libellés en euros, s'entendent toutes taxes comprises et sont établis en fonction des conditions économiques en vigueur. Le Mémorial se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, aucune modification postérieure à la prise de commande ne pourra être appliquée.

Les prestations sont payables comptant, net et sans escompte au jour de la livraison ou de la réalisation de la prestation du Mémorial ou sur facture avec présentation d'un bon d'échange le jour de la visite. L'obligation de payer est remplie dans la mesure où le montant en euros est crédité définitivement au bénéfice du Mémorial.

9. Retards de paiement :

Les prestations pourront être suspendues par le Mémorial sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable si le client n'exécute pas ses obligations de paiement.

Le défaut de règlement à bonne date d'échéance, y compris de l'acompte, entraînera de plein droit, et après mise en demeure préalable, à l'application d'une pénalité de retard dont le taux d'intérêt correspond à celui pratiqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix points. Le taux à prendre en compte est le taux en vigueur au 1er janvier, pour chaque facture émise au 1er semestre, et le taux

applicable au 1er juillet, pour chaque facture émise au second semestre.

En plus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € due au titre des frais de recouvrement.

10. Obligations générales en matière d'organisation de voyages

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme.

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 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 ou le programme du Mémorial adressés au Client constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. En conséquence, sauf stipulations contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis ou la proposition du Mémorial seront contractuels dès la signature du bon de commande.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le Contrat constitue, avant sa signature par le Client, 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 par le client, 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.

11. Responsabilité – Assurances

11.1. Le respect du règlement intérieur du Mémorial s'impose au client. Ce dernier est communiqué sur simple demande écrite du client. Les infractions au règlement intérieur peuvent aller jusqu'à l'expulsion du Mémorial.

11.2. Le Mémorial s'engage à réaliser, conformément aux normes et règlements en vigueur, les obligations définies dans le contrat. Les obligations contractées au titre des prestations du Mémorial sont des obligations de moyens. Dans ce cadre, le client s'engage à respecter le programme convenu avec le Mémorial, les étapes et circuits n'étant pas modifiables pendant les visites.

11.3. Le Mémorial décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient et, en particulier, le Mémorial ne saurait être responsable en cas d'oubli, de perte ou de vol d'effets personnels à bord des autocars, minibus ou dans tout autre lieu et ne pourra garantir leur restitution. Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence sur le site.

11.4. Toutes les photos ou vidéos prises durant les visites sont sous l'entière responsabilité de leurs auteurs. Le Mémorial ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable si des photos ou vidéos relatives au séjour étaient diffusées sur des réseaux sociaux ou blogs.

Chaque participant est également entièrement responsable des propos, photos, faits qu'il pourrait diffuser sur des réseaux sociaux, blogs et donc de leurs conséquences (morales, juridiques...) que ce soit durant le séjour ou après le retour. Le Mémorial ne pourrait en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une telle diffusion.

11.5. Lorsque la responsabilité du Mémorial est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le client a subis à l'exclusion expresse de la réparation de

CONDITIONS DE VENTE – LE MEMORIAL DE CAEN GROUPES ADULTES

tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, atteinte à l'image, ...Le montant des dommages et intérêts que le Mémorial pourrait être amené à verser dans les conditions précitées est en tout état de cause limité au montant du prix précisé dans le contrat de réservation du client.

11.6. En cas de survenance d'un événement de force majeure, de cas fortuit ou de cause extérieure notamment en raison de guerre, incendies, épidémies, inondations, intempéries, grèves totales ou partielles, fermetures d'entreprises, chômage partiel, entraves aux déplacements, interruption des transports, dégradations volontaires, vols, changements de réglementations, mauvais fonctionnement ou interruptions des réseaux électriques ou de télécommunications, défaillance d'un partenaire, changement d'horaire, de lieu d'hébergement ou de mode de transport.... Le Mémorial sera déchargé de plein droit et sans indemnité de sa responsabilité à compter de la date de survenance des événements. Cependant, le Mémorial s'engage à prévenir le client dans les plus brefs délais et à mettre tout en œuvre pour reprendre l'exécution de ses prestations.

11.7. Le Mémorial a souscrit auprès de MMA IARD, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle (contrat n° 113 984 572). Cette assurance garantit le Mémorial contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17 et couvre les conséquences pécuniaires pouvant incomber au Mémorial en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de ses prestations de forfaits touristiques et ce, à concurrence d'un montant de 8 000 000 euros par année d'assurance pour les dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs ou non.

Ce contrat pourra être transmis par le Mémorial sur simple demande écrite du client.

12. Propriété intellectuelle / Informatique et libertés

12.1. Sauf stipulations contraires ou fourniture de documents par le client, les projets, plans, croquis, maquettes, illustrations, textes, libellés, marques, images, logos, vidéos et documents de toute nature réalisés, remis ou envoyés par le Mémorial restent toujours sa propriété. Ils doivent être remis sur demande. Le Mémorial conserve la propriété intellectuelle de ses créations (savoir-faire, droits d'auteur, marques etc.) qui ne peuvent être utilisées, représentées, communiquées, exécutées, adaptées ou traduites sans son autorisation écrite et préalable. En tout état de cause, le client ne fera usage de ces documents que conformément au but pour lequel ils lui ont été transmis.) est la propriété du Mémorial. Toute reproduction intégrale ou partielle de ce site est interdite, sauf si le Mémorial donne son autorisation expresse et préalable. Le Mémorial n'autorise pas la création de liens hypertextes sauf accord exprès et préalable.

12.2. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » N° 78-17 du 6 janvier 1978, les données personnelles collectées auprès des clients font l'objet d'un traitement automatisé, dans le cadre d'un fichier déclaré à la CNIL sous la responsabilité du Mémorial.

Le traitement des données personnelles des clients a pour finalité le traitement des réservations et plus généralement la gestion de la relation clientèle. Sauf opposition de sa part, le client pourra recevoir des informations commerciales de la part du Mémorial. Il ne pourra recevoir d'informations de la part de sociétés tierces partenaires qu'en ayant expressément donné son consentement au moyen d'une case à cocher prévue à cet effet. . Le client peut en tout état de cause s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles en désactivant cette fonction sur son compte.

Dans tous les cas, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour exercer ce droit, il lui suffit d'envoyer un courrier à l'adresse suivante : Le Mémorial de Caen, Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 - 14050 Caen cedex 4.

13. Droit applicable - Contestations

Les parties conviennent que les présentes conditions et leurs conséquences sont soumises au droit français. La langue des présentes et des relations entre les parties est le français.

Tous litiges éventuels entre professionnels seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Caen auquel il est fait expressément et par avance attribution de juridiction et cela même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

14. Contact

LE MEMORIAL DE CAEN – Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 - 14 050 CAEN Cedex 4

Statut : Société Anonyme d'Economie Mixte Locale

Capital social de l'entreprise: 1 216 350 €

Numéro de SIRET: 348 713 694 00019

Numéro d'immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de séjours : IM14100010

Numéro de TVA : FR 71348713694

Pour toute question ou réclamation relative aux services, aux réservations, aux données personnelles, le client peut contacter le Mémorial aux coordonnées suivantes :

LE MEMORIAL DE CAEN
Esplanade Général Eisenhower
CS 55026
14 050 CAEN cedex 4
Tél : 02 31 06 06 45
Courriel : resa@memorial-caen.fr

Version en vigueur au 15/10/ 2015

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME – Contrat de vente de séjour et de voyage

(En vigueur au 10 juillet 2015)

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.



CONDITIONS DE VENTE – LE MEMORIAL DE CAEN GROUPES ADULTES

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 à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2

Article R 211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 quels éléments.

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 des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence

CONDITIONS DE VENTE – LE MEMORIAL DE CAEN GROUPES ADULTES

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 méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

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

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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R 211-12 :

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1

Article R 211-13 :

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.