



La société **Guest Trotter Océan indien** exploite directement la résidence de Tourisme Santa Apolonia en proposant la location d'appartements (ci- après les Appartements).

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Vous trouverez ci-dessous les Conditions Générales de Vente s'appliquant à toutes les réservations d'un séjour dans notre hôtel. Ceci implique automatiquement l'acceptation de ces conditions et le respect de celles-ci, et ce quel que soit le canal de vente utilisé.

### ARTICLE 1 RESERVATION

#### 1.1 Réservation

La réservation d'un séjour au sein de la résidence Santa Apolonia by Guest Trotter Océan Indien se fait directement sur le site internet de la Résidence par contact par mail sur l'adresse suivante : [contact@residence-santa-apolonia.com](mailto:contact@residence-santa-apolonia.com).

#### 1.2 Accusé de réception

La réservation d'un Appartement au sein de la résidence Santa Apolonia by **Guest Trotter Océan Indien** n'est valable qu'après confirmation écrite de la réservation par **Guest Trotter Océan Indien** via courrier électronique au client récapitulatif et confirmant la réservation.

Dans le cas d'une réservation en ligne, sur le site [www.residence-santa-apolonia.com](http://www.residence-santa-apolonia.com) l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de vente afférentes au tarif sélectionné, acceptées par le client, les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

#### 1.3 Réservation multiple

En cas de réservation multiple, un contrat groupe spécifique devra être conclu, qui prévaudra, en cas de contradiction, sur les dispositions de l'ensemble des CGV. Sera considérée comme multiple, une réservation portant sur 10 Appartements et plus, OU sur l'hébergement de 25 personnes et plus, au sein de la résidence et réalisée par une même personne morale ou personne physique.

**1.4** Le client, préalablement à la commande des services déclare que la réservation de ces services est effectuée pour ses besoins personnels. En tant que consommateur, le client dispose de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les services réservés le seraient à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Il est interdit d'exercer dans les appartements une activité commerciale ou professionnelle.

Le client est le seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de **Guest Trotter Océan Indien** ne peut être recherchée à cet égard.

Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

## ARTICLE 2 TARIFS

**2.1 Guest Trotter Océan Indien** applique des tarifs sur l'ensemble de sa résidence comme ci-dessous :

- Pour les appartements T1 et T2 : les tarifs sont applicables pour un séjour de minimum 1 nuit et les tarifs sont dégressifs à compter de la 3<sup>ème</sup> et de la 7<sup>ème</sup> nuit,
- Pour les appartements T3 : les tarifs sont applicables pour un séjour de minimum de 3 nuits et dégressifs à compter de la 7<sup>ème</sup> nuit,
- Pour les appartements T4 : les tarifs sont applicables avec un séjour de minimum de 7 nuits.

Toutes les réservations, quelles que soient leur origine, sont payables dans la monnaie locale de la résidence Santa Apolonia.

Les prix sont flexibles et variables en application de différents critères personnalisables tels que la date de réservation, la date de début de séjour, la durée du séjour, la typologie de l'Appartement (studio, 2 pièces, etc.) et l'ajout de prestations annexes (parking, etc.).

Ils s'entendent par Appartement et par nuit pour les dates et la durée de séjour choisies, quel que soit le nombre de personnes occupant l'Appartement (dans la limite du maximum autorisé) et incluent : la location de l'Appartement, les taxes et les charges (eau, électricité, climatisation ...).

Selon la réglementation locale en vigueur, certaines taxes additionnelles, comme la taxe de séjour, pourront vous être réclamées à votre arrivée à la réception de la résidence.

### 2.2 Ménage et changement de linges :

Un forfait ménage et de changement de linges de lits et de toilette de fin de séjour est inclus dans le tarif.

Toutefois, un forfait ménage et changement de linges de lits et de toilette est obligatoire une fois par semaine pour les séjours de 8 nuits et plus. A programmer le jour de l'arrivée et à régler directement sur place, à la résidence.

Un forfait ménage et/ou de changement de linges de lits et de toilette sont aussi possibles sur demande du client la veille du jour où le service doit être réalisé avant 13H et doit être réglé directement sur place, à la résidence.

**2.3** A moins d'être incluses dans le tarif ou spécifiquement sélectionnées lors de la réservation, les prestations annexes (parking, etc.) sont optionnelles et seront le cas échéant facturées en supplément.

**2.4** Les tarifs ne sont cumulables avec aucune autre offre promotionnelle en vigueur. **Guest Trotter Océan Indien** se réserve la possibilité de les modifier en cas de changement législatif et/ou réglementaire susceptible d'entraîner une variation de leurs prix (par exemple et sans que cela soit limitatif, modification du taux de TVA en vigueur, instauration d'une nouvelle taxe).

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

Les exemples de prix indiqués « A PARTIR DE » dans les supports de communication et sur le site internet portent sur quelques nuitées sélectionnées et ne sont valables que pour les dates et villes de départ indiquées.

## ARTICLE 3 GARANTIES

**3.1** Toutes les réservations doivent être garanties avec un numéro de carte bancaire valide à la date du début de votre séjour.

Une garantie (caution) sera demandée à l'arrivée des clients pour prévenir des éventuels dégâts occasionnés dans les appartements ou les parties communes d'un montant de :

- pour une réservation d'un appartement T1 : 200€
- pour une réservation d'un appartement T2 : 400€
- pour une réservation d'un appartement T3 : 600€
- pour une réservation d'un appartement T4 : 800€

**3.2** La garantie pourra être utilisée par **Guest Trotter Océan Indien** en cas de non-règlement par l'occupant des sommes dues à Guest Trotter, au titre de la prestation d'hébergement et/ou des prestations annexes consommées sur place (téléphone, parking, etc.), des éventuels dégâts occasionnés dans les Appartements ou les parties communes, ou en cas de vol.

La carte bancaire du client utilisée pour le paiement et la garantie du séjour, pourra être débitée après son départ, à hauteur d'un devis de remise en état suite à la constatation de détériorations de l'appartement occupé par le client.

A défaut du respect de ces modalités, la réservation ne sera pas garantie.

**3.3** La carte de crédit utilisée à la réservation ainsi que des papiers d'identités valides devront être présentés à l'arrivée. A défaut, l'accès à l'Appartement pourra vous être refusé par **Guest Trotter Océan Indien**.

## **ARTICLE 4 PAIEMENT DE LA RESERVATION**

### **4.1 Paiement de la réservation**

Le paiement de la réservation est prélevé en totalité (100%) au moment de la réservation.

### **4.2 Modes de paiement.**

Pour toute réservation via le site Internet de la résidence Santa Apolonia, le règlement peut être effectué par carte bancaire (Mastercard, Visa).

Dans l'hypothèse d'un paiement sur place, le règlement pourra être effectué par carte bancaire (Mastercard, Visa) ou par chèques cadeaux.

Le paiement par chèque bancaire n'est pas accepté dans notre établissement.

## **ARTICLE 5 ANNULATION / MODIFICATION / REPORT DE LA RESERVATION**

### **5.1 Conditions d'annulation de la réservation**

Toute annulation partielle de la réservation est susceptible d'engendrer le règlement de pénalités suivantes :

- Prélèvement de 100% du séjour si l'annulation de la réservation est effectuée au maximum 30 jours calendaires avant la date du séjour
- Prélèvement de 70% du séjour si l'annulation de la réservation est effectuée au maximum 45 jours calendaires avant la date du séjour
- Prélèvement de 30% du séjour si l'annulation de la réservation est effectuée au maximum 60 jours calendaires avant la date du séjour
- L'annulation de la réservation est sans frais lorsqu'elle a été effectuée au-delà de 60 jours calendaires avant la date du séjour

Sera considérée comme annulation de la réservation, toute modification de la date, de la durée de séjour, de la typologie de l'Appartement ou du lieu de séjour de la réservation initialement confirmée par **Guest Trotter Océan Indien**.

Compte tenu de la dégressivité des tarifs liée à la durée des séjours, si l'annulation de la réservation correspond à une modification de la durée de séjour, celle-ci est susceptible d'engendrer un changement de tarif.

Dans le cas où la durée de séjour est inférieure à celle initialement réservée, le changement de tarif est rétroactif jusqu'au jour d'arrivée.

### **5.2 Notifications**

Pour être prise en compte, toute annulation/modification (totale ou partielle) de la réservation doit être notifiée:

- Auprès de la résidence, lorsque la réservation a été effectuée directement sur le site internet, ou par téléphone;
- Directement avec le prestataire de service (site de réservation concerné), pour toute réservation faite sur un site internet autre que celui de notre résidence ([www.residence-santa-apolonia.com](http://www.residence-santa-apolonia.com)).

La résidence se réserve le droit de refuser et/ou modifier les tarifs selon les disponibilités.

En cas de non présentation et absence d'annulation le montant total de la réservation sera débité.

### 5.3 Report de la réservation

En cas de report de date d'ouverture du Santa Apolonia, le client sera informé par **Guest Trotter Océan Indien** par l'envoi d'un e-mail à l'adresse que vous avez communiquée et/ou le cas échéant par l'envoi d'un SMS sur le numéro de téléphone mobile que vous avez communiqué lors de la création de la réservation. Vous retrouverez également toutes les informations nécessaires concernant les modifications sur le site internet de l'hôtel.

La résidence ne pourra pas être tenue responsable de tous dommages ou pertes liés au report de la réservation (frais de déplacement, billet d'avion, relogement, etc.); et ne pourra pas donner lieu au versement de dommages et intérêts et/ou de remboursement du séjour.

### ARTICLE 6 SEJOURS ET OFFRES NON ECHANGEABLES / NON MODIFIABLES / NON REMBOURSABLES / NON ANNULABLES

Certaines de nos offres de séjours sont estampillées NON ECHANGEABLES, NON REMBOURSABLES. Pour ces séjours, les conditions suivantes annulent et remplacent les conditions d'annulation et de modification susvisées :

**Prépaiement du montant total du séjour** : toute réservation devra être accompagnée du versement de 100% du prix total du séjour. A défaut, celle-ci ne sera pas garantie.

**Caractère non échangeable, non remboursable, non annulable et non modifiable** : compte-tenu du tarif préférentiel consenti par **Guest Trotter Océan Indien**, la souscription à l'offre et/ou les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. Aucune demande de modification ou d'annulation ne sera prise en compte. Quelle que soit la date à laquelle la réservation est annulée, une indemnité égale à 100% du montant total du séjour sera retenue. La non-consommation de prestations optionnelles éventuellement réservées et facturées ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

**Non présentation sur le lieu de séjour** : si vous ne vous présentez pas sur le lieu de séjour, une indemnité égale à 100% du montant total du séjour sera retenue.

### ARTICLE 7 LITIGES / RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être envoyée à l'établissement par courrier avec accusé de réception sous un délai maximum de quinze jours après le séjour. Après avoir saisi la direction de la résidence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 15 jours après réception de votre réclamation initiale, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage aux coordonnées suivantes:

Médiation Tourisme et Voyage, BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17  
Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

### ARTICLE 8 ARRIVEE ET DEPART

Les chambres sont mises à disposition du client à partir de 15h00 le jour de l'arrivée (sous réserve de présentation de la carte de crédit utilisée à la réservation) et doivent être libérées avant 10h00 le jour du départ.

Vous pouvez demander un départ tardif auprès de la réception pendant votre séjour, sous réserve de disponibilités et avec supplément.

### ARTICLE 9 OCCUPATION

Un Appartement est prévu pour un nombre déterminé d'occupants à la location et ne saurait en aucun cas être habité par un nombre supérieur de personnes. Tous les enfants de 2 ans et plus sont considérés comme des personnes à part entière et sont comptés dans la base d'occupation de l'Appartement. **Guest Trotter Océan Indien** vous informe qu'il n'est pas possible d'ajouter des lits supplémentaires dans les appartements.

### ARTICLE 10 RESPONSABILITE PISCINE

Les enfants doivent toujours être accompagnés d'un adulte. La résidence n'est pas responsable de la baignade. Le client peut se référer aux panneaux se trouvant aux abords de la piscine. La piscine est ouverte de 08h00 à 20h00 tous les jours.

## ARTICLE 11 RESPONSABILITE PARKING

La résidence ne peut être responsable en cas de dommages ou vols sur les véhicules garés dans le parking de l'établissement. La direction demande à tous les clients de respecter une voiture par logement au sein de la résidence.

## ARTICLE 12 MINEURS

**12.1 Guest Trotter Océan Indien** se réserve le droit de refuser l'accès à un appartement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de la résidence de tourisme, et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Dans les mêmes conditions, **Guest Trotter Océan Indien** pourra procéder à tout moment avant le début du séjour, à l'annulation de la réservation, s'il découvre que l'Appartement est destiné à accueillir des mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux.

### 12.2 Politique enfant

L'hébergement est gratuit pour un bébé de moins de 2 (deux) ans hébergé dans l'Appartement de ses parents et doit être mentionné au moment de la réservation. Des kits bébés peuvent être réservés à l'avance, directement auprès de la réception (chaise bébé + lit bébé), sous réserve de disponibilité.

## ARTICLE 13 DONNEES PERSONNELLES

En réservant un séjour au Santa Apolonia, les données recueillies font l'objet d'un traitement conjoint par les sociétés **Guest Trotter Océan Indien** et ses partenaires. Ces données sont nécessaires pour gérer votre réservation et pourront être utilisées afin de mieux vous connaître et vous adresser des informations sur les produits et services. A défaut de renseignement, **Guest Trotter Océan Indien** ne pourrait enregistrer de réservation.

Vos données sont destinées à **Guest Trotter Océan Indien** ainsi qu'aux prestataires de service.

Notre société met en œuvre un traitement, dont il est responsable, des données vous concernant à des fins de gestion commerciale de ses réservations et de ses clients, de facturation et de paiement, de prospection et promotion/animation commerciale, de statistiques commerciales et d'enquêtes de satisfaction. Les données sont destinées au Santa Apolonia ainsi qu'à ses partenaires et prestataires, chacun pour ce qui les concerne.

Conformément aux dispositions légales, vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'opposition ainsi que du droit de définir des directives pour le traitement de vos données après votre mort.

## ARTICLE 14 REGLEMENT INTERIEUR

Un règlement intérieur est affiché dans chaque Appartement. Chaque occupant est présumé en avoir pris valablement connaissance. L'occupant s'engage à conserver les biens meubles mis à sa disposition dans l'Appartement en bon état général et devra déclarer à la réception tout défaut ou dysfonctionnement.

Nous vous invitons à prendre certaines précautions pour vous éviter un éventuel désagrément : fermez vos baies vitrées avant de quitter votre Appartement, fermez votre porte à clef. Nous vous rappelons que les oublis d'effets personnels à l'intérieur de votre Appartement lors de la libération des lieux ne sauraient engager la responsabilité de **Guest Trotter Océan Indien**.

**Guest Trotter Océan Indien** se réserve le droit de pénétrer dans les Appartements pour réaliser les ménages, contrôler l'état général et faire appliquer les conditions de sécurité.

En cas de manquement par l'occupant aux obligations mises à sa charge en vertu des présentes, notamment du non-respect du règlement intérieur, **Guest Trotter Océan Indien** se réserve le droit d'interrompre son séjour.

## ARTICLE 15 ANIMAUX

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

## ARTICLE 16 RESPONSABILITE – REGLEMENTATION APPLICABLE

**16.1** Nous tenons à porter à votre connaissance le fait que la location en Résidence de Tourisme n'entre pas dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, la responsabilité du **Santa Apolonia** ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans ses établissements classés Résidence de Tourisme, tant dans les appartements que dans les parkings ou les locaux communs.

La prescription pour les sommes dues au titre des prestations vendues par **Santa Apolonia** n'entre pas dans le champ d'application de la prescription hôtelière (article 2272 du Code civil). Par exception à l'article 2244 du Code civil, l'envoi d'un courrier AR par **Santa Apolonia** à tout client débiteur interrompt la prescription applicable en la matière.

**16.2** L'occupant ne peut se prévaloir des dispositions légales applicables en matière de baux d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. L'occupant s'engage à ne pas élire domicile à l'adresse de l'établissement, ni sur le plan fiscal, ni à titre professionnel, ni à prêter, sous-louer, à quelque titre que ce soit, l'Appartement à un tiers.

**16.3** Les CGV sont régies par la loi française, sans préjudice de la loi applicable en vertu des dispositions de droit international privé. Il en est ainsi pour les règles de forme.

**16.4** Les photographies présentées sur le site et/ou le catalogue ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les appart-hotels présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

## ARTICLE 17 DELOGEMENT

En cas d'événement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre l'Appartement réservé à votre disposition ou en cas de force majeure, **Guest Trotter Océan Indien** pourra vous proposer un délogement, pour toute ou partie de la durée de votre séjour, dans un établissement de catégorie équivalente ou supérieure, pour des prestations de même nature et sous réserve de votre accord préalable.

L'éventuel surcoût sera à la charge de **Guest Trotter Océan Indien**.

## ARTICLE 18 OPPOSABILITE DES CGV

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'acceptation de nos CGV. Pour connaître les conditions applicables (et notamment les conditions de réservation, de paiement, de modification et d'annulation), nous vous remercions de bien vouloir consulter les conditions en ligne sur [www.residence-santa-apolonia.com](http://www.residence-santa-apolonia.com). Lesdites CGV s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne sur le site web [www.residence-santa-apolonia.com](http://www.residence-santa-apolonia.com) et peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par **Guest Trotter Océan Indien**. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions particulières de vente par internet sera mise en ligne par **Guest Trotter Océan Indien**.

Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions particulières de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

La réservation d'un séjour auprès de **Guest Trotter Océan Indien** implique l'acceptation des présentes CGV.

Toute réservation par le site web [www.residence-santa-apolonia.com](http://www.residence-santa-apolonia.com) ou par les services mobiles suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des CGV et des conditions de vente du tarif réservé. L'accord du client concernant les CGV et les conditions de vente du tarif réservé intervient lors de la réservation ; aucune réservation n'est possible sans cet accord. Le client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les CGV en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou ordinateur.

Dans le cas où les CGV seraient en contradiction avec les conditions particulières d'un tarif (tarifs publics non modifiables, non remboursables) ou d'un contrat (contrats Société, Loisir, etc ..), ces derniers prévaudront.

## ARTICLE 19 FILIALE EXPLOITANTE

RUN AXIO 2 – Société par Actions Simplifiées au capital de € 1.000  
Siège social : Guest Trotter Ocean Indien – 111 Rue Larivière 97440 Saint-André (Réunion)  
RCS : 819 269 622  
SIRET : 819 269 622 000 26  
APE : 5520Z

## ARTICLE 20 CHEQUES CADEAUX

Conditions Générales d'utilisation des Chèques Cadeaux.

### 20.1 Validité des informations fournies

Il incombe au client de vérifier la validité et la lisibilité des informations fournies (emails, numéros de téléphones, etc.). Sans cela, **Santa Apolonia** ne peut confirmer l'activation du chèque cadeau.

### 20.2 : Utilisation du chèque cadeau par le Bénéficiaire

Les chèques s'utilisent en une seule fois et ne sont pas sécables (ne peuvent être utilisés en plusieurs fois) et ne peuvent être ni échangés.

Les chèques ne pourront ni être remboursés ni échangés chez **Santa Apolonia**.

Le Bénéficiaire, muni de son chèque cadeau, ne peut l'utiliser que pour le paiement de biens ou de services acquis auprès de **Santa Apolonia**. Lors de la présentation du chèque cadeau, **Santa Apolonia** s'autorise à vérifier la bonne validité du coupon et ce par tous les moyens dont il dispose :

- Numérotation du chèque cadeau doit correspondre avec celle enregistrée automatiquement dans les bases de données lors de l'achat de celui-ci.
- L'identité de la personne doit correspondre à celle indiquée sur le chèque cadeau - Mail de validation du chèque cadeau envoyé.

Les chèques cadeaux ne peuvent être ni échangés, ni revendus, ni remboursés même partiellement, ni portés au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'un escompte. Ils ne peuvent être remplacés en cas de perte, de vol ou de fin de validité. Ils ne peuvent pas faire l'objet d'une demande d'opposition.

## ARTICLE 21 REPRODUCTION DES ARTICLES DU CODE DU TOURISME

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles. R.211-3 à R.211-11 dudit Code.

**Art. R.211-3** - 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.

**Art. R.211-3-1** - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Art. R.211-4** - Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée,



l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

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

**Art. R.211-6** Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

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



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

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°.

**Art. R.211-7** - Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

**Art. R.211-8** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

**Art. R.211-9** - Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

**Art. R.211-10** - L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

**Art. R.211-11** - 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.