

Conditions Particulières de vente de Travelfactory SAS (24 avril 2018)

Les rubriques Location, Ski, Camping, du site Internet www.lastminute.com sont assurées par la société:

TRAVELFACTORY SAS au Capital de 127.915,80 €,
Siège social: 92-98 Boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy Immatriculée au R.C.S de Nanterre sous le numéro 414 520 254, Numéro de Siren : 414 520 254 000 64,
Numéro de TVA intracommunautaire: FR16414520254, Code APE 7911Z,
Immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° IM 092110042,
Garantie financière: de l'APST, Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot, 75017 Paris
Membre du Syndicat Professionnel EDV, Les Entreprises du Voyage, 15 avenue Carnot, 75017 Paris

TRAVELFACTORY SAS a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, dans les conditions prévues par la loi n° 92- 645 du 13 juillet 1992, auprès d'ALLIANZ IARD pour les dommages corporels, matériels et immatériels résultants de son activité professionnelle, pour un montant de 20.000.000 € par sinistre et par année d'assurance.

Les présentes conditions particulières sont valables à compter du 24 avril 2018

Article 1: Définitions

«Vous» ou «l'utilisateur» désignent tout utilisateur du site www.lastminute.com qui réserve, commande et/ou achète tout produit et service proposés par Travelfactory SAS.

«Partenaire» désigne tout fournisseur de Travelfactory SAS pour les produits et/ou services proposés sur le site. Le terme « partenaire » comprend notamment les fournisseurs, les hébergeurs, les sociétés de remontées mécaniques, les loueurs de matériel, les hôteliers, les tours opérateurs, les compagnies d'assurances, les fournisseurs d'autres services et les fournisseurs de produits.

«Produit» désigne un bien matériel vendu, «service» désigne une prestation de service, telle que les prestations d'hébergement, la location de voiture, la fourniture de forfaits touristiques, les prestations.

Article 2: Généralités

Les présentes conditions particulières et générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées sur le site www.lastminute.com.

La commande de prestations est réservée aux utilisateurs ayant pris connaissance des présentes conditions particulières et générales de vente dans leur intégralité, ainsi que des conditions spécifiques propres à chaque produit et/ou service, de façon préalable à chaque commande et les ayant acceptées.

Toute réservation, devis, commande ferme qui sont effectués directement sur le site internet ou via le centre d'appel impliquent obligatoirement d'avoir pris préalablement connaissance et d'adhérer aux présentes conditions particulières et générales de vente.

Travelfactory SAS peut être conduit à modifier les présentes conditions particulières de vente à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par Travelfactory SAS.

Les produits proposés sont disponibles en petites quantités et sont gérés en temps réel. Nous attirons l'attention du client sur le fait que le produit présenté comme disponible peut devenir indisponible si plusieurs utilisateurs présents sur le site www.lastminute.com commandent en même temps le même produit. Le premier utilisateur à effectuer une réservation sera prioritaire. Si une réservation ne peut pas être honorée par Travelfactory SAS pour cause de non disponibilité du produit, le client en sera informé par email ou par téléphone dans les 48 heures qui suivent la réservation. Toute somme versée par le client pour effectuer la réservation lui sera intégralement retournée dans les plus brefs délais, à moins que le client ne préfère choisir une autre prestation d'une qualité équivalente dans la mesure de nos possibilités.

Article 3: Règles relatives à la vente de forfaits touristiques

Au sens des présentes conditions générales, selon l'article L211-2 du code du tourisme, constitue un forfait touristique la prestation:

- 1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait;
- 2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée;
- 3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Article 4: Preuves

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de Travelfactory SAS et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux commandes que vous passez. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Travelfactory SAS constituent des preuves qui peuvent être produites comme moyen de preuve par Travelfactory SAS dans toute procédure éventuelle vous concernant. Elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 5: Capacité du site internet www.lastminute.com

Le site a pour fonction de vous assister dans la recherche des produits et services en relation avec le voyage, et d'effectuer les réservations appropriées ou toute autre transaction avec les partenaires. Vous devez être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux présentes conditions particulières et générales de vente.

Vous êtes responsable financièrement de l'utilisation du site tant en votre nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs utilisant vos données et vos coordonnées, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part. Vous vous engagez à fournir des informations exactes et vraies.

Une utilisation du service de réservation de ce site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes conditions particulières et générales, pourra entraîner le refus par Travelfactory SAS à tout moment, de l'accès aux services proposés sur le dit site.

En cas de non respect de ces règles, Travelfactory SAS ne pourra être tenu responsable et appliquera les présentes conditions particulières de vente.

Article 6: Prestations

6.1 Prestations d'hébergement et de séjour, possession des chambres ou des appartements

Arrivée/Départ

En résidence, et dans les stations de sports d'hiver en particulier, la remise des clés en début de séjour s'effectue généralement le samedi entre 17h00 et 18h00. Elles doivent être restituées le samedi suivant avant 10h00. Ces horaires vous seront confirmés sur le bon d'échange hébergement que vous recevez par mail après règlement du solde de votre dossier.

En cas d'arrivée tardive, c'est-à-dire si l'arrivée n'aurait pas lieu à la date et à l'heure prévue, il est indispensable d'avoir l'accord du prestataire sur place. Pour cela il est nécessaire de le contacter directement. Ses coordonnées, adresse et numéro de téléphone, sont mentionnées sur vos documents de voyage (Voucher ou Bon d'échange Hébergement) en haut à gauche du document sous la référence dossier.

En hôtel, de manière générale, les chambres sont disponibles à partir de 14 heures et doivent être libérées avant 10 heures, et ce, quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du client et du moyen de transport utilisé. Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, plus rarement, avec un lit double.

Dépôt de garantie / Etat des lieux / Taxe de séjour

Un dépôt de garantie (caution) vous sera demandé à votre arrivée par le prestataire. Le montant est variable suivant les prestataires, appartements ou chambres. A votre arrivée, vous devez vérifier la propreté de l'appartement et l'inventaire. Tout manquement doit être signalé sur place, le plus rapidement possible, au prestataire de services ou au représentant de l'organisateur de voyages. Le non-respect de ces prescriptions peut avoir une influence sur la fixation d'un dédommagement éventuel.

Un état des lieux doit être fait avec le prestataire sur place au moment de l'arrivée et avant le départ, que ce dernier soit prévu ou anticipé. La caution vous sera restituée par le prestataire en fin de séjour ou au plus tard un mois après le départ, après état des lieux et inventaire, déduction faite des éventuelles dégradations constatées par le prestataire.

Les taxes de séjour ne sont pas comprises dans les prix présentés sur le site. Elles sont toujours à la charge du client qui doit les régler sur place à la résidence ou à l'hôtel et sont exigibles dès l'arrivée. Les montants des taxes de séjour varient selon les communes des lieux de résidence et peuvent être exigés dès l'arrivée conformément aux règles fixées par les articles L. 2333- 26 à L. 2333-32, L. 2333-34 à L. 2333-37, L. 2333-39 à L. 2333-44, L. 2333-46 et L. 2333-46-1 du code général des collectivités territoriales. Les taxes de séjour se calculent par personne et par nuit.

- Règlements intérieurs et ménage

Il vous appartient de prendre connaissance et de respecter le règlement intérieur affiché dans votre lieu de résidence. Pendant votre séjour, vos objets et effets personnels relèvent strictement de votre propre responsabilité. Il en est de même de votre véhicule.

En aucun cas Travelfactory SAS ne pourra être tenu responsable d'un vol sur le lieu de l'hébergement. Attention, pour les locations, le ménage de fin de séjour n'est pas inclus et une somme forfaitaire peut être retenue si l'appartement est jugé mal nettoyé.

- Occupation

Les prix des logements sont déterminés sur la base d'une occupation correspondante à la capacité maximum indiquée sur les descriptifs.

Il est à signaler qu'un bébé ou un enfant est considéré comme une personne occupante à part entière.

Pour les lits superposés, le couchage en hauteur ne convient pas aux enfants de moins de six ans (Décret n°95.949 du 25 août 1995). Les familles doivent faire attention à ces exigences de sécurité, Travelfactory SAS dégageant toute responsabilité en cas de problème.

Dans certains logements, l'accès aux mezzanines peut se faire par une échelle de meunier, déconseillée aux personnes âgées et aux enfants en bas âge. Certains logements comportent un jardin ou jardinet - celui-ci n'est pas forcément clos.

Attention vous devez absolument respecter la capacité maximale de la typologie de l'hébergement que vous avez réservé. En cas de non respect, Travelfactory SAS ne pourra être tenu pour responsable.

- Descriptifs

Les descriptifs des logements (surface, disposition, types de couchage...) sont faits par type, ce qui implique que pour deux logements de même type, il pourra exister quelques différences non substantielles. Travelfactory SAS garantit donc le nombre de couchages ainsi que le type (nombre de lits doubles, lits simples, lits superposés, canapés- lits..). Dans les descriptifs, il est précisé le nombre maximum de couchages de chaque type de logements. L'utilisation d'un logement au maximum de sa capacité peut impliquer un confort moins important.

- Prestations sur place

Il est à noter que les demandes particulières concernant les prestations disponibles sur place (à l'instar des kits bébé, de la réservation d'une place de parking, d'un emplacement spécifique...) ainsi que les demandes de renseignements (par exemple celles concernant la taille des lits) doivent être faites directement auprès de l'hébergeur dont le numéro de téléphone est indiqué sur le bon d'échange reçu une fois le règlement du solde de la réservation effectué. Travelfactory SAS ne pourra être tenu responsable de la non satisfaction des demandes émises par les clients.

Attention les tarifs des prestations sur place (à l'instar de la location de draps, de kit bébé, de l'accès payant piscine, connexion internet, télévision...) sont communiqués à titre indicatif. En aucun cas Travelfactory SAS ne pourra être tenu responsable d'une augmentation inopinée des tarifs indiqués car seuls les tarifs des prestations payées en ligne sont contractuels.

Il est à noter que les demandes particulières, comme le souhait d'obtenir des hébergements côte à côte ou celui d'être à un étage précis, seront effectuées auprès de notre prestataire mais ne pourront être garanties. Travelfactory SAS ne pourra être tenu responsable en cas de non satisfaction de la demande.

- Travaux de construction

Il peut arriver que des travaux de construction inattendus soient entrepris près de l'hébergement des clients. Travelfactory SAS décline toute responsabilité quant aux nuisances occasionnées et n'exerce aucune influence sur le déroulement des travaux. Le client ne pourra pas demander de dédommagements.

- Les animaux

Les animaux ne sont pas acceptés dans toutes les résidences. Il convient donc de se renseigner sur la fiche descriptive de l'hébergement avant la réservation afin de savoir si la présence d'un animal est autorisée dans la résidence. Il revient au client d'informer l'hébergeur de la présence d'un animal.

Il est à noter que la présence d'un animal dans les résidences qui les acceptent, engendre dans tous les cas un supplément à régler sur place. Attention, le nombre d'animaux est limité à un par réservation. Les animaux doivent être tenus en laisse au sein des installations.

La taille et le poids de l'animal sont à préciser auprès de l'hébergeur. Les animaux de plus de 15kg ne sont pas acceptés. Les chiens d'attaque (de type Pitbull) et de 2ème catégorie (de garde ou de défense) sont interdits dans l'enceinte de tous les hébergements diffusés sur Travelfactory SAS.

Les documents de vaccination doivent être apportés sur votre lieu de séjour pour les présenter à l'hébergeur. Travelfactory SAS ne pourra être tenu pour responsable en cas de refus par l'hébergeur de la présence de l'animal.

6.2 Remontées mécaniques, location du matériel de ski, école de ski

Pour les séjours à la semaine, les remontées mécaniques sont vendues en 6 jours de forfaits pour les séjours de 7 nuits d'hébergement. En effet, le forfait de remontées mécaniques commence le dimanche matin et se termine le vendredi soir. Les forfaits de remontées mécaniques perdus ou non utilisés ne pourront en aucun cas être remboursés par Travelfactory SAS.

Il en est de même pour la location du matériel de ski. Vous pouvez récupérer votre matériel à partir du samedi 18h00 et vous devez le rendre le vendredi suivant en fin de journée. Travelfactory SAS ne pourra être tenu responsable en cas de vol ou casse du matériel de ski. Afin de pallier ce type de désagrément nous tenons à votre disposition lors de la réservation des assurances adaptées à ce genre d'incidents.

Il est à noter que les forfaits des remontées mécaniques, le matériel de ski ainsi que les cours de ski sont réservés à titre nominatif. Ainsi il est indispensable de renseigner précisément au moment de la réservation les noms, prénoms, dates de naissance et le niveau des clients associés à ces prestations. Travelfactory SAS ne pourra être tenu responsable de tout manquement ou informations erronées de la part du client.

Sur les pistes de ski, le titulaire du forfait doit respecter l'arrêté municipal relative à la sécurité sur les pistes de ski. Il lui est également recommandé de tenir compte des « 10 règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS) :

10 Règles FIS de conduite

1. Respect d'autrui: Tout skieur et snowboarder doit se comporter de telle manière qu'il ne puisse mettre autrui en danger ou lui porter préjudice.
2. Maîtrise de la vitesse et du comportement: Tout skieur et snowboarder doit descendre à vue. Il doit adapter sa vitesse et son comportement à ses capacités personnelles ainsi qu'aux conditions générales du terrain, de la neige, du temps et à la densité de la circulation sur les pistes.
3. Maîtrise de la direction: Le skieur et snowboarder amont, dont la position dominante permet le choix d'une trajectoire, doit prévoir une direction qui assure la sécurité du skieur et snowboarder aval.
4. Dépassement: Le dépassement peut s'effectuer, par amont ou par aval, par la droite ou par la gauche, mais toujours de manière assez large pour prévenir les évolutions du skieur et snowboarder dépassé.
5. Pénétrer et s'engager sur la piste ainsi que virer vers l'amont: Tout skieur et snowboarder qui pénètre sur une piste de descente, s'engage après un stationnement ou exécute un virage vers l'amont doit s'assurer par un examen de l'amont et de l'aval, qu'il peut le faire sans danger pour lui et pour autrui.
6. Stationnement: Tout skieur et snowboarder doit éviter de stationner sans nécessité sur les pistes dans les passages étroits ou sans visibilité. En cas de chute le skieur et snowboarder doit dégager la piste le plus vite possible.
7. Montée et descente à pied: Le skieur et snowboarder qui monte ne doit utiliser que le bord de la piste. Il en est de même du skieur et snowboarder qui descend à pied.
8. Respect du balisage et de la signalization: Tout skieur et snowboarder doit respecter le balisage et la signalisation.
9. Assistance: En cas d'accident tout skieur et snowboarder doit prêter secours.
10. Identification: Tout skieur et snowboarder témoin ou partie responsable ou non d'un accident est tenu de faire connaître son identité.

6.3 Traiteur des neiges (Food pack)

Le « Traiteur des neiges » vous est livré le samedi, jour de votre arrivée en station, entre 17h30 et 23h00.

Il est impératif de communiquer un numéro de téléphone mobile au moment de la réservation. Vous êtes contacté sur votre téléphone mobile par le livreur qui vous donnera un rendez-vous, le plus souvent au pied de votre résidence. A cet égard, Travelfactory SAS décline toute responsabilité en cas de non communication du numéro de téléphone mobile d'un participant ou de son inaccessibilité une fois en station (mobile éteint ou non réponse).

En cas d'impossibilité de livrer le client, du fait de son retard ou de son absence, Travelfactory SAS décline toute responsabilité et informe le client qu'il ne sera pas remboursé. L'horaire de livraison, voire le jour de livraison,

peuvent être modifiés en fonction des conditions climatiques et de circulation.

En cas de non livraison totale du fait de Travelfactory SAS, le « Traiteur des neiges » vous sera remboursé par virement bancaire après examen de votre réclamation.

La composition est communiquée à titre indicatif et est susceptible d'être modifiée en fonction des approvisionnements. Tout article manquant sera remplacé par un autre article de la même famille.

Le « Traiteur des neiges » ne peut plus être commandé après le mercredi 23h59 de la semaine précédant votre départ pour certaines stations et le jeudi 23h59 pour d'autres stations.

Attention toute réclamation concernant ce service doit être impérativement faite dans les 24 heures qui suivent la livraison.

Article 7 – Prix

Les prix figurant sur le site sont fermes et définitifs et peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis. Ces modifications sont inapplicables aux réservations dont la disponibilité a été préalablement confirmée par Travelfactory SAS, sauf si ces modifications intervenaient plus de 30 jours avant la date de départ prévue, pour des raisons tenant à une variation du prix du carburant, des taxes légales ou réglementaires.

Les prix présentés sur le site sont présentés en euro « € » et s'entendent TTC (toutes taxes comprises, exception faite des taxes de séjour qui sont à régler sur place). Lorsque le forfait touristique comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières. De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, les assurances, les services à l'aéroport, les frais d'excédent de bagages, les transferts de l'aéroport au lieu d'hébergement, les frais de visa, de vaccination, et toutes les dépenses à caractère personnel (blanchissage, téléphone, boissons, room service, pourboires,...) de même que les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de réservation.

Attention les prix varient en fonction de l'offre et de la demande. Les offres sont non rétroactives: les réservations déjà effectuées ne peuvent bénéficier des réductions appliquées postérieurement aux réservations.

• Code promo

Les codes promo sont disponibles auprès de nos partenaires pour le compte de nos clients. Toutefois seuls les codes promotionnels communiqués au moment de la réservation seront pris en compte.

Article 8: Le devis, la réservation et les modalités de règlement

8.1 Le devis

Vous avez la possibilité de créer votre devis en ligne ou par téléphone avec l'un de nos conseillers en appelant le 01.76.54.73.82 prix d'un appel national.

Attention, votre devis n'est pas une réservation. Seul le versement d'un acompte de 25 % ou le paiement intégral du montant du dossier vous assure de la prise en compte effective de la réservation de votre séjour, toujours selon les disponibilités au moment du règlement.

8.2 La réservation

Pour effectuer la réservation vous pouvez soit :

- Appeler un de nos conseillers au 01.76.54.73.82 prix d'un appel national du lundi au vendredi de 09h00 à 20h00 et le samedi de 10h30 à 19h30.
- Vous rendre sur notre site internet : www.lastminute.com et effectuer la réservation en ligne.

Lors de votre achat, si vous êtes à moins de 30 jours du départ, vous serez débité du montant intégral de la commande. Si vous êtes à plus de 30 jours du départ, un acompte de 25 % sera prélevé sur votre compte bancaire et le solde sera automatiquement prélevé sur votre compte bancaire 30 jours avant le départ sans que vous ayez à nous rappeler. La réservation d'un séjour n'est effective qu'à réception par notre système de paiement sécurisé d'un acompte de 25% ou de la totalité du séjour. A réception de ce paiement, Travelfactory SAS estime que le client accepte les termes, les conditions, les prestations et les prix de son séjour. Il ne pourra prétendre s'être trompé car il a lui-même saisi les informations.

Toute réservation se fera uniquement par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express). Vous seront demandés les 15 ou 16 chiffres et la date d'expiration de votre carte bancaire ainsi que les 3 ou 4 chiffres du cryptogramme qui figurent au dos de la carte (Paiement sécurisé SYSTEMPAY par La Banque Populaire Rives de Paris).

Vous recevrez automatiquement dans les deux heures qui suivent votre achat une confirmation de réservation par courrier électronique sur votre boîte mail. Si vous ne recevez pas votre confirmation dans le délai de 2 heures, ne refaites surtout pas une autre réservation. En effet, dans ce cas il est nécessaire de contacter d'urgence le SAV & QUALITE.

Attention si vous faites par erreur un doublon, c'est-à-dire deux réservations identiques pour le même produit,

vous devez nous envoyer un mail afin que nous annulions l'une des deux réservations.

Seules sont utilisables les cartes bancaires émises par des banques établies en France et certaines cartes belges et suisses. L'accord du réseau central des cartes bancaires et le débit effectif de votre compte bancaire rendent effective votre commande. En cas de refus du réseau central des cartes bancaires, Travelfactory SAS se réserve le droit d'annuler la réservation et de conserver les sommes déjà versées.

Il est à noter que Travelfactory SAS, dans sa démarche de lutte contre la fraude bancaire se réserve le droit de demander à son client pour tout mode de règlement, une copie de sa carte d'identité ou de son passeport, une photocopie de la carte bancaire, son numéro de téléphone et l'heure auquel le joindre, les coordonnées de la banque qui gère sa carte de crédit ou son compte ainsi que toute autre information supplémentaire permettant de sécuriser les règlements. En cas de non communication de ses informations, Travelfactory SAS se réservera le droit d'annuler le dossier et de conserver les sommes déjà versées.

Il arrive que le paiement du solde automatique sur la carte bancaire soit refusé, le plus souvent pour des raisons de plafond de dépenses. Le client recevra une lettre de relance afin qu'il règle, dans les 72 heures le solde de son dossier par carte bancaire au téléphone, faute de quoi, Travelfactory SAS se réserve le droit d'annuler d'office la réservation, les acomptes lui restant acquis. Les frais d'annulation seront calculés conformément aux conditions particulières de vente et seront réclamés par tout moyen amiable ou juridique. En cas d'incident de paiement et si le solde est refusé vous recevrez un mail de relance. Il vous sera possible si vous êtes à plus de 21 jours avant le départ, de payer par chèque bancaire ou par virement. Les chèques bancaires doivent être envoyés à l'adresse suivante:

- Travelfactory SAS / Service encaissements, 92-98 Boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy.

Il est à noter qu'en cas d'impayé sur chèque, 20€ de frais de gestion vous seront imputés.

Les virements doivent être envoyés sur le compte suivant:

- **Bénéficiaire: TRAVELFACTORY SAS Code BIC:CCBFRPMTG**
- **Code établissement 10207 Code guichet 00113 N° de cpte 20217528805 Clé Rib 30**

Attention, lors de votre virement vous devez absolument nous préciser votre numéro de dossier ainsi que le nom de la personne qui effectue le virement. Un virement sans référence de dossier ne sera pas traité. Les frais de virement sont à la charge exclusive du client.

Tout règlement du solde de la réservation à moins de 21 jours du départ pourra se voir appliquer une pénalité de retard de 30 €.

8.3 Règlement du solde du dossier autrement que par carte bancaire

- Règlement par chèques vacances ANCV et chèques cadeaux TIR GROUPE by Sodexo

Travelfactory SAS accepte les paiements par chèques vacances et chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo sauf pour les acomptes. Il est vivement recommandé d'envoyer les chèques vacances ANCV et chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo par courrier recommandé avec accusé de réception à Travelfactory SAS / Service encaissements, 92-98 Boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy et de cocher la case R3 pour être couvert à hauteur de 450€ environ par la poste. De plus, Travelfactory SAS ne pourra que constater le contenu du pli à son ouverture dans ses bureaux. Travelfactory SAS ne pourra être tenu responsable d'un mauvais acheminement postal, de l'ouverture du pli et d'une différence avérée entre le montant de l'envoi et le montant constaté à l'arrivée.

Les chèques vacances ANCV et chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo doivent être valables au moins 3 mois après leur date de réception, être détachés de leur carnet, ne pas être agrafés, être non endossés et impérativement comporter la souche supérieure. Travelfactory SAS est dans l'impossibilité de rendre la monnaie en cas de paiement par chèques vacances ANCV et chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo.

Si vous avez avancé le montant de votre séjour et que vous désirez en définitive le régler au moyen de chèques vacances ANCV ou chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo, vous pouvez nous envoyer vos chèques vacances ANCV ou chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo et vous serez remboursé de la contrepartie correspondante dans un délai maximum de 40 jours après leur réception. A cette fin il est nécessaire de nous faire parvenir un RIB au nom du titulaire du dossier. Attention tout envoi qui ne sera pas conforme aux conditions précitées ne pourra être traité en temps voulu et fera l'objet de frais de gestion de 15 €.

Travelfactory SAS retiendra, en plus d'une majoration des frais de dossier à hauteur de 15€, un prélèvement de 6% sur le montant payé en chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo.

-Si vous n'avez avancé que l'acompte de votre séjour et qu'un solde prévisionnel est prévu, après réception de vos chèques vacances ANCV ou chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo nous modifierons ou annulerons le solde prévisionnel. Ainsi si vous n'envoyez pas l'intégralité du solde dû en chèques vacances ou chèques cadeaux TIR groupe by Sodexo, vous ne devez pas nous faire parvenir un chèque bancaire car le solde

prévisionnel sera modifié.

-Règlement avec prise en charge de votre comité d'entreprise et/ou autre organisme

Travelfactory SAS accepte les paiements par chèque ou virement de votre comité d'entreprise. Ces règlements sont traités dès réception. Si vous avez avancé le montant de votre séjour et que vous désirez le faire régler par votre comité d'entreprise ou de tout autre organisme a posteriori, vous pouvez nous envoyer vos règlements et vous serez remboursé de la contrepartie dans un délai maximum de 30 jours après leur réception exclusivement par virement bancaire. A cet effet, nous vous demandons de joindre un RIB à votre envoi au nom du titulaire de votre dossier et de bien vouloir préciser le numéro de dossier. Il est à noter que pour ce mode de règlement 15€ de frais de gestion vous seront facturés par dossier.

8.4. Règlements non acceptés par Travelfactory SAS

-Attention il est à noter que Travelfactory SAS n'accepte pas les mandats cash.

Travelfactory SAS n'est pas agréé VACAF / Bons CAF, toutefois nous pouvons déposer notre cachet sur vos documents de voyage. A cette fin, vous devez nous envoyer ces documents et y joindre une enveloppe timbrée et libellée à votre adresse.

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, lors de la conclusion du contrat, et suite à la récolte de vos coordonnées, vous avez le droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Article 9: Les frais de dossier

Les frais de dossiers'élèvent à 15 euros pour une réservation effectuée directement en ligne par carte bancaire, 20 euros pour une réservation effectuée par téléphone. Ces frais peuvent varier à la baisse en fonction des opérations de promotions marketing.

Article 10: Documents de voyage

Après la réservation effective de votre séjour et le solde du dossier réglé, vous recevrez vos documents de voyage (confirmation de réservation et bon d'échange) par courrier électronique à votre adresse mail dans les deux heures qui suivent votre commande. Les coordonnées de votre lieu d'accueil, à savoir l'adresse et le numéro de téléphone, sont mentionnées sur vos documents de voyage (Voucher ou Bon d'échange Hébergement) en haut à gauche du document sous la référence dossier.

Les documents seront à imprimer et à prendre impérativement avec vous sur votre lieu de séjour afin de procéder aux échanges avec les différents prestataires. Si vous n'avez toujours pas reçu vos documents de voyages dans les deux heures qui suivent le règlement du solde de votre dossier, prenez contact avec notre SAV Qualité.

Les documents de voyage émis au titre d'un service commandé sur le site sont adressés exclusivement par courrier électronique à l'adresse email mentionnée lors de votre commande, selon les dispositions prévues pour chaque type de prestation. Travelfactory SAS s'engage à livrer les documents de voyage nécessaires à l'adresse email communiquée par l'utilisateur qui est donc responsable de cette communication. Si la livraison des documents de voyage était rendue impossible du fait d'une erreur ou d'un oubli ou d'une imprécision de votre part dans la saisie de vos coordonnées, Travelfactory SAS ne saurait en être tenu responsable. La livraison pourra exceptionnellement se faire par fax ou par courrier moyennant 15 € de frais de gestion.

Attention, le Bon d'échange (Voucher) reçu n'ouvrira droit à l'exécution de la prestation (ne sera valable et libératoire) qu'après le paiement intégral et définitif de la prestation visée au présent bon.

Article 11: Demande spéciale de facture

Vous recevrez votre facture 2 jours après votre retour par mail. Si vous avez un besoin particulier qui demanderait un traitement spécifique ou une forte modification vous devez adresser votre demande par mail au SAV. Ce type de demande occasionnera 15 € de frais de gestion.

Article 12: Modification à la demande du client

Un dossier peut être modifié à la demande du client dans la mesure de nos possibilités.

Dans ce cas, le client devra informer Travelfactory SAS par mail. Des frais de modification seront appliqués en plus des frais éventuels réclamés par nos fournisseurs. Les frais supplémentaires réclamés par nos fournisseurs seront soumis au préalable à l'accord du client.

Tarifification des frais de modification:

- 15€ de frais seront appliqués pour tout dossier inférieur à 300€
- 30€ de frais seront appliqués pour tout dossier compris entre 301€ et 599€
- 50€ de frais seront appliqués pour tout dossier compris entre 600€ et 1799€
- 80€ de frais seront appliqués pour tout dossier supérieur ou égal à 1800€

Ces tarifs concernent les catégories de modifications suivantes: changement de dates, de résidence, d'appartement, de lieu de villégiature avec le même hébergeur/fournisseur.

Vous avez la possibilité de modifier les noms de certains participants (sauf le nom du porteur du dossier) jusqu'à 8 jours avant le départ. Attention 10€ de frais de gestion vous seront demandés.

Il est à noter qu'aucune modification ne pourra être effectuée à moins de 24h des dates de départ de votre réservation initiale. Attention, une modification n'est pas une annulation.

Article 13: Annulation à la demande du client

Toute annulation, pour quelque raison que ce soit, partielle ou totale, devra nous être notifiée par courrier recommandé A/R à TRAVELFACTORY SAS / Annulation 92-98 Boulevard Victor Hugo, 92110 Clichy, la date de réception de votre courrier déterminant la date de la demande d'annulation. Toutes les demandes d'annulations doivent être accompagnées d'un RIB au nom du titulaire du dossier. Travelfactory SAS procédera au remboursement des sommes versées, sauf frais de dossier, frais de modification, frais de gestion et montants des cotisations d'assurances toujours acquis par Travelfactory SAS et déduction faite des sommes retenues aux titres des pénalités du barème ci-dessous :

- à plus de 60 jours du départ : 25 % du montant total de la commande
- entre 60 et 30 jours avant le départ: 50 % du montant total de la commande
- entre 29 jours et 15 jours avant le départ: 75 % du montant total de la commande
- à 14 jours et moins avant le départ ou non présentation : 100 % du montant total de la commande

ATTENTION : Conditions particulières pour les maisons indépendantes ou chalets :

-Annulation à 35 jours et plus avant le départ : 30% du montant total du séjour seront dus et payables immédiatement.

-Annulation à moins de 35 jours avant le départ : des frais d'annulation de 100% du montant du dossier seront retenus.

- En cas d'annulation de la réservation d'un chalet, l'acompte de 30% ne sera pas remboursé même à plus de 60 jours du départ.

En aucun cas ces sommes ne peuvent être reportées sur un autre séjour.

Tout séjour commencé est considéré comme consommé du fait du participant et ne donnera lieu à aucun remboursement. Si vous ne vous présentez pas sur le lieu de votre séjour, nous retenons 100% du montant total de votre séjour, y compris les options.

ATTENTION: Conditions particulières pour les Parcs, d'attractions, aquatiques, animaliers et à thème:

Il convient de se reporter aux conditions précisées dans la fiche descriptive du séjour ainsi que sur le bon d'échange: De manière générale, Les billets de la rubrique « Parcs » sont non échangeables, non modifiables et non remboursables.

Par ailleurs, Les vouchers/bons d'échange photocopiés, détériorés, non originaux ou avec des anomalies peuvent ne pas être acceptés à l'entrée du Parc et celle-ci peut être refusée (impression obligatoirement en couleur).

Une pièce d'identité sera demandée aux guichets.

Pour le Futuroscope, l'accès au parc est valide uniquement la veille de la fin de votre séjour dans votre hébergement

Une assurance annulation vous est systématiquement proposée que ce soit sur le site Internet ou par nos conseillers au centre d'appel. Par sécurité nous vous conseillons donc vivement de contracter une Assurance Annulation que nous avons étudiée spécialement pour vous. Celle-ci vous permettra d'être indemnisé dans les cas conformes aux conditions de remboursement de l'assurance annulation, disponibles dans la rubrique «infos options» sur la page d'accueil).

Il est à noter qu'il sera toujours possible de contracter une assurance annulation jusqu'à 24h après votre réservation. Toute annulation de prestation fait l'objet d'un calcul selon le barème de frais d'annulation ci-dessus.

Article 14: Absence du droit de rétractation

Travelfactory SAS souhaite rappeler qu'en vertu de l'article L. 121-20-4 - 2 du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. De sorte que, toutes les commandes effectuées sur le site www.lastminute.com ou avec un agent du call center ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation.

Article 15: Modification/Annulation de séjour du fait de Travelfactory SAS

Travelfactory SAS répond du bon déroulement du voyage, sans toutefois qu'il puisse être tenu pour responsable des cas fortuits, des causes de force majeure ou du fait de tiers. Cependant, même dans ces dernières hypothèses, Travelfactory SAS s'efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter ces difficultés apparues.

Si avant le départ, un des éléments essentiels du séjour est modifié ou si le séjour est annulé le client peut, dans un délai raisonnable après en avoir été averti par téléphone et par mail :

Soit mettre fin à sa réservation, auquel cas il obtiendra le remboursement intégral de toutes les sommes versées dans les plus brefs délais.

Soit accepter de participer au séjour modifié. Dans ce cas une nouvelle confirmation de réservation sera envoyée, précisant les modifications, la diminution ou l'augmentation du prix.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure et pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

Vous devrez faire connaître votre choix dans les meilleurs délais afin de conserver le plus large choix possible.

Article 16: Service Après-Vente et Qualité

Groupe Travelfactory

SAV & Qualité / Réclamation 92/98 Boulevard Victor Hugo 92110 Clichy

Tél : 01.53.63.28.23

Mail : support.clients@travelfactory.fr

Une fois votre achat effectué, pour tout renseignement concernant l'hébergement vous pouvez vous adresser directement à l'hébergeur. Travelfactory SAS reste à votre disposition concernant les éléments de votre réservation et vous pouvez vous adresser à notre service client par courrier électronique ou par téléphone, du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 11h30 à 19h30.

Article 17 : Réclamation

En cas de problème (manquement, saleté ou autre anomalie) avec le logement ou avec toute autre prestation constatée dès l'arrivée, vous devez obligatoirement prendre immédiatement contact avec le prestataire pour le lui signifier. Passé un délai de 12 heures, il sera impossible de recevoir une réclamation. Travelfactory SAS dégage toute responsabilité en cas de non réclamation auprès du prestataire dans le délai imparti et ne pourra correctement traiter la réclamation à posteriori.

En cas de réclamation, vous avez 60 jours maximum après votre retour pour nous écrire. IL est préférable de nous envoyer votre réclamation par courrier recommandé afin de posséder une preuve de bonne réception. Les réclamations envoyées par mail seront également prises en compte.

Un accusé réception de votre courrier attestant sa bonne réception et sa prise en charge par le service vous sera adressé par mail dans les sept jours ouvrés suivant sa réception. Sauf cas exceptionnel, votre réclamation sera traitée dans un délai de six semaines après réception de votre courrier. Nos bureaux ne sont pas ouverts au public, toute réclamation doit donc faire l'objet d'un écrit.

Travelfactory SAS commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande).

Toute proposition faite au client devra faire l'objet d'un retour de sa part dans les 7 jours qui suivent la réponse par mail, faute de quoi le dossier sera considéré comme clos.

Médiateur du Tourisme:

Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes: MTV Médiation

Articles 18: Assurances

Travelfactory SAS vous recommande de souscrire auprès de «MUTUAIDE par Groupama»:

- Une Assurance Annulation qui vous permet de vous faire rembourser votre séjour (selon les conditions contractuelles) en cas d'impossibilité avant votre départ.
- Une assurance rapatriement spécialement étudiée pour le secours sur les pistes, l'assistance, le rapatriement et l'interruption de séjour (selon conditions contractuelles) qui vous rembourse en cas d'accident lié à la pratique du ski, votre (éventuel) rapatriement, votre secours sur les pistes (sauf hors-pistes) et les frais relatifs, vos frais médicaux et votre interruption de séjour au «prorata temporis»,
- Une assurance (selon conditions contractuelles) «Manque ou excès de Neige» qui permet une prise en charge en cas de manque ou excès de neige au moment de votre départ.
- Une assurance «vol et bris de matériel» vous permettant de vous faire rembourser la casse et le vol de votre matériel de ski est également proposée (selon conditions contractuelles).

Nous tenons à votre disposition les «brochure [brochures] pdf» de nos assurances. Les montants des souscriptions de ces assurances sont acquises à Travelfactory SAS ;

Toutes les conditions d'applications des assurances à souscrire sont disponibles sur le site dans la rubrique «Infos Options» sur la page d'accueil ainsi que dans les rubriques «Plus d'infos» au cours de votre navigation. Il est à noter qu'il sera toujours possible de contracter une assurance annulation jusqu'à 48h après votre réservation.

Le Code du tourisme Français devant évoluer à partir du 1er juillet 2018 conformément aux dispositions de la directive (UE) 2015/2302 du parlement Européen et du conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CPV/CGV (Conditions particulières et Conditions Générales de vente) seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions du Règlement Européen Général sur la protection des données personnelles qui entrera en vigueur le 25 mai 2018.

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.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à

R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

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

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

X(nom commercial de l'agence) a souscrit
auprès de la compagnie Y.....(adresse).....un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.
Extrait du Code du Tourisme

Article R.211-3 :

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

Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées [mentionnés] au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9,

R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 :

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