

Art.211-3 à 211-11 du décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 en application de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques

Article R211-3 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 R211-3-1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4 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 R211-5 L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat..

Article R211-6 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 par écrit à l'acheteur, au moins 10 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 R211-7 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 R211-8 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 R211-9 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 préjudger 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 R211-10 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 préjudger 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 R211-11 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 préjudger 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.

Inscription

L'inscription est effective, dans la mesure des places disponibles, à la réception de votre bulletin d'inscription rempli et signé, accompagné d'un acompte de :

- 30% du montant total du séjour, si l'inscription est réalisée jusqu'à 30 jours avant le départ;
- la totalité du montant du séjour, si l'inscription est réalisée à moins de 30 jours du départ.

Vous recevrez en retour, la confirmation de votre inscription et la facture correspondante mentionnant la date de règlement du solde.

Le **solde** devra être réglé 30 jours avant le départ du séjour. En l'absence du versement du solde à moins de 30 jours de la date du départ, l'inscription pourra être annulée.

Conditions d'annulation

En cas d'annulation de votre part, des frais d'annulation seront conservés par NATURA :

- à plus de 45 jours du départ : 30 € par participant pour frais de dossier non remboursables;
- entre 45 et 22 jours : 25% du montant du séjour;
- entre 21 et 8 jours : 50% du montant du séjour;
- entre 7 et 2 jours : 75% du montant du séjour;
- à moins de 2 jours : 100% du montant du séjour.

Si vous avez souscrit l'assurance annulation, et dans le cas d'une annulation justifiée, ces frais vous seront remboursés par l'assurance.

Tout séjour modifié, interrompu ou abrégé du fait d'un des participants pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

En cas de non présentation au rendez-vous, vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement.

Si le séjour est **annulé de notre fait**, soit par insuffisance de participants (vous seriez informés au plus tard 21 jours avant le départ), soit par suite de conditions mettant en cause la sécurité des participants, soit par force majeure, il vous sera proposé, dans la mesure du possible, un séjour de remplacement. Dans le cas où cette solution ne vous conviendrait pas, ou si l'annulation par l'organisateur est définitive, vous serez remboursés intégralement.

Les renseignements fournis dans la brochure ou dans la fiche technique le sont à titre indicatif. L'organisateur et l'accompagnateur, responsables du groupe lors du déroulement, se réservent la possibilité de modifier l'itinéraire prévu, certaines prestations, ou partie du déroulement du séjour, si la sécurité du groupe, ou d'une personne de celui-ci l'exigent, ou si des événements imprévus, ou des

circonstances de force majeure, interviennent. Ces **modifications** ne peuvent entraîner aucun remboursement ou indemnité.

Responsabilités

Conformément à l'art. L211-16 du code du tourisme, NATURA est responsable du bon déroulement des prestations achetées tel que prévu lors de la conclusion du contrat. Toutefois NATURA ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de l'exécution ou la mauvaise exécution des prestations si celles-ci sont imputables au participant lui-même, tel que : non présentation de pièces d'identité et/ou sanitaires ou périmées ou d'une durée de validité insuffisante et non conformes aux indications figurant sur nos fiches techniques ; soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger, soit en cas de force majeure.

Seules sont considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur les fiches techniques remises au moment de l'inscription. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferons tout notre possible pour vous proposer des prestations équivalentes.

Assurance

Conformément à la législation, l'association est dotée d'une responsabilité civile professionnelle. Cependant, chaque participant doit être titulaire d'une responsabilité civile individuelle. En vue de vous protéger en cas d'incident ou d'accident pouvant survenir au cours du séjour, il vous est indispensable de posséder une garantie multirisques couvrant les frais d'assistance et de rapatriement.

Nous vous proposons trois formules d'assurance :

- * assistance - rapatriement : 2% du prix du séjour
- * annulation - vol/perte de bagage : 3%
- * forfait « tout risque » (assistance – rapatriement – annulation – vol/perte de bagage – interruption de séjour) : 4%

Un exemplaire des conditions d'assurance vous sera envoyé lors de l'inscription ou à votre simple demande.

Si vous possédez déjà ce type de garantie, nous vous demanderons avant le départ une lettre de décharge mentionnant les garanties couvertes et le nom de votre compagnie d'assurance.

Litige

Toute réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec AR dans un délai de 1 mois après la date du retour.

Séjour choisi : Date du séjour : du au

Participant 1 Nom : Prénom : Date de naissance :

Adresse : Tél (h. repas) : Tél (h. bureau) :

CP : Ville : E mail :

Portable : Courses glaciaires, location : crampons piolet

(joindre sur papier libre les coordonnées des autres participants)

Assurance

Je reconnais avoir eu la possibilité de souscrire le contrat d'assistance/rapatriement proposé par Natura. Je ne désire pas y adhérer, étant assuré par :

Nom de l'assurance :

N° de contrat :

Tél assistance 24h/24 (depuis France et étranger) :

Paiement par : - chèque bancaire ou postal

- chèques vacances (ANCV)

- carte bancaire

N°CB : Validité :/...../.....N° au dos :

J'autorise le prélèvement de l'acompte de 30% ainsi que le solde à 30 jours du départ.

- virement bancaire

Sur le compte de Natura - Crédit Mutuel - Lourdes

Code IBAN : FR76 1027 8022 6600 0541 6984 037 Code BIC : CMCIFR2A

(mentions en italiques non nécessaires pour les virements effectués depuis la France)

Prix du séjour :€
- Réduction éventuelle :€
= Montant 1 :€
+ Supplément éventuel :€
= Montant 2 :€
x nombre de participants€
= Montant 3 :€
+ Assurance : oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>€
assistance - rapatriement, 2% <input type="checkbox"/>€
annulation-vol/perte de bagage, 3% <input type="checkbox"/>€
forfait « tout risque » 4% <input type="checkbox"/>€
= MONTANT TOTAL :€

Je joins un acompte de 30% à l'ordre de NATURA (totalité du montant à moins d'1 mois du départ) et je m'acquitterai du solde 30 jours avant le départ.

J'ai pris connaissance des conditions d'inscription et des informations figurants dans la brochure ou la fiche technique et je les accepte

A, le, Signature :