

## 1. Préambule

### 1.1. Définitions

**Vendeur** : Ce terme désigne KDOPAYS au capital de 35 000 €, immatriculée au R.C.S de Saint-Pierre-de-la-Réunion sous le numéro 752 995 936, dont le siège social est situé 4, rue Franck Camille Cadet - CS 210008 - 97427 L'Etang-Salé et qui a pour objet social la commercialisation de Chèques-Cadeaux multi-enseignes pour des prestations de loisirs ou de séjours.

**Acheteur** : ce terme désigne le cocontractant ayant commandé ou acquis un Coffret-Cadeau valable pour une activité. L'Acheteur peut ou non être le Bénéficiaire du Coffret-Cadeau selon qu'il l'utilise à titre personnel ou qu'il l'offre à un tiers.

**Bénéficiaire** : désigne la personne titulaire du Coffret-Cadeau.

**Chèque-Cadeau** : désigne le chèque cadeau contenu dans les Coffrets-Cadeaux KDOPAYS qui est remis par le Bénéficiaire au Partenaire en règlement de la Prestation choisie dans le livret d'activités ou sur le site.

**Coffret-Cadeau** : désigne un boîtier contenant 2 éléments : Un livret d'activités illustré, décrivant les Prestations proposées par les Partenaires participant au concept, un Chèques-Cadeau sans valeur faciale et non nominatif qui est remis par le Bénéficiaire au Partenaire en règlement de la Prestation choisie dans le livret d'activités.

**Prestation** : désigne la prestation ou produit fourni par le Partenaire de KDOPAYS au profit du Bénéficiaire.

**Partie(s)** : désigne conjointement ou séparément l'Acheteur et / ou le Vendeur.

**Site** : désigne le site internet de KDOPAYS [www.kdopays.re](http://www.kdopays.re)

### 1.2. Objet du contrat

Les présentes conditions générales de vente et garanties ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le Vendeur propose la commercialisation de Coffrets-Cadeaux à des Acheteurs.

En conséquence, toute commande de l'Acheteur implique son acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente et garanties qui prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément consenties par écrit par le Vendeur.

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et garanties préalablement à sa commande.

Les présentes conditions générales de vente entrent en vigueur à compter du 01 janvier 2012. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures.

## 2. Commande, validation et confirmation de la commande

### 2.1. Sur le site internet : [www.kdopays.re](http://www.kdopays.re)

Conformément à la loi du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relatif à la signature électronique, la signature électronique sous forme de "double clic" associé à la procédure d'authentification et de non-répudiation ainsi qu'à la protection de l'intégrité des messages, a valeur de signature qui manifeste le consentement de la Partie aux obligations qui découlent de l'acte.

Le contrat est réputé formé lors de la validation de la commande lors du deuxième clic.

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail.

### 2.2. Par téléphone

Les Coffrets Cadeaux peuvent être commandés par téléphone, au **0262 292 000** (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h.

## 3. Prix

Les prix des produits sont indiqués en euros TTC et correspondent à ceux en vigueur au jour de la commande. Conformément au rescrit fiscal n° 2007/31 du 18 septembre 2007, la commercialisation des Chèques-Cadeaux n'est pas soumise à la TVA dans les relations avec les consommateurs. En conséquence, les documents qui seraient éventuellement émis à l'attention du consommateur final à l'occasion de la délivrance des Coffrets-Cadeaux ne doivent comporter aucune TVA facturée.

Les frais de port définis à l'article 5.3, pour la livraison du produit ne sont pas compris dans le prix, sauf en cas d'accord exprès entre les parties.

Ces frais font l'objet d'une facturation supplémentaire et apparaissent, soit sur le bon de commande en cas d'achat par téléphone, soit avant la validation finale de la commande en cas d'achat du produit sur le Site.

Les frais de port sont soumis à la TVA au taux normal.

## 4. Conditions et mode de paiement

Le règlement des achats s'effectue selon les modalités suivantes :

- soit par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, Amex, Paypal)

En cas d'achat du produit sur le Site, ou par téléphone le Client indique directement dans les zones prévues à cet effet ou au téléconseiller : le numéro de carte, sa date de validité ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte.

La totalité du montant de la commande sera débitée de la carte bancaire au jour de la commande. KDOPAYS se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de non-paiement ou de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités et habituels de l'internet.

- soit par chèque bancaire (banque française) : à l'ordre de KDOPAYS.

Les délais d'expédition des Coffrets-Cadeaux KDOPAYS seront calculés à partir de la date d'encaissement du chèque. Le chèque doit être adressé à l'adresse suivante : KDOPAYS, BP40 - 97427 L'Etang-Salé, avec mention impérative du numéro de commande au dos du chèque. A défaut de mention de ce numéro, la commande pourra être annulée. Dans ce dernier cas, le chèque sera retourné à l'émetteur.

## 5. Livraison et transport

### 5.1.

Les Coffrets-Cadeaux KDOPAYS sont fabriqués en quantité limitée en raison des capacités d'accueil limitée des Partenaires et de la durée de validité limitée dans le temps des Coffrets-Cadeaux.

L'offre des produits est valable dans la limite des stocks disponibles et sous réserve des dates limites d'utilisation des Coffrets-Cadeaux KDOPAYS.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, l'Acheteur en sera informé dans les meilleurs délais et aura la faculté d'annuler la commande.

Il disposera alors du choix de demander :

Soit le remboursement du prix payé au plus tard dans les 30 jours à compter de la date à laquelle l'Acheteur aura informé KDOPAYS de son refus de maintenir la commande, soit un échange de produits de caractéristiques et de prix équivalent.

En cas d'impossibilité d'échange, KDOPAYS procédera au remboursement des sommes versées. L'indisponibilité du produit ne saurait engager la responsabilité de KDOPAYS ni ouvrir droit à des dommages et intérêts au bénéfice de l'Acheteur.

### 5.2.

Les Coffrets-Cadeaux KDOPAYS seront livrés à l'adresse postale indiquée lors de la saisie de la commande.

La responsabilité de KDOPAYS ne saurait donc en aucun cas être engagée à quelque titre que ce soit lorsque le retard est imputable à l'Acheteur, c'est-à-dire soit en cas d'absence du destinataire lors de la livraison du produit soit en cas d'erreur de saisie, de la part de l'Acheteur, lors de la passation de la commande.

Toutefois, en cas de retard manifeste, KDOPAYS s'engage à mettre en œuvre toute action utile afin de contrôler, puis de régler tout dysfonctionnement du service de transport/d'envoi e-mail qui lui serait imputable.

### 5.3.

La livraison des Coffrets-Cadeaux s'effectuera par Colissimo suivi ou Chronopost.

Le Client recevra un e-mail confirmant l'expédition de sa commande qui précisera un numéro de suivi transporteur lui permettant ainsi de suivre l'acheminement de sa commande.

Sauf mentions contraires sur [www.kdopays.re](http://www.kdopays.re), les délais de livraison, qui varient selon le mode et le lieu de livraison, sont les suivants :

**Option Colissimo suivi** : A titre purement indicatif, le service Colissimo suivi permet la délivrance de Coffrets-Cadeaux KDOPAYS sur le département Réunion entre 1 et 3 jours ouvrés, vers Mayotte entre 2 et 5 jours ouvrés, vers la France métropolitaine entre 4 et 9 jours ouvrés à compter de l'expédition de la commande.

**Option Chronopost** : Si vous commandez un Coffret-Cadeau KDOPAYS avant 11h00, celui-ci sera livré le lendemain sur le département Réunion (2 jours vers Mayotte, 3 jours vers la France métropolitaine). Si vous commandez un Coffret-Cadeau KDOPAYS après 11h00, celui-ci sera livré le surlendemain (compter un jour de plus vers Mayotte et la France métropolitaine).

Ces informations sont communiquées par Colissimo ou Chronopost, elles ne vous sont retransmises qu'à titre indicatif, sans engager la responsabilité de KDOPAYS.

Toutefois, en cas de retard manifeste, KDOPAYS s'engage à mettre en œuvre toute action utile afin de contrôler, puis régler tout dysfonctionnement du service de transport qui lui est imputable.

### 5.4.

Les frais de port des Coffrets-Cadeaux sont forfaitaires et sont facturés en complément du prix des Coffrets-Cadeaux de la façon suivante :

Pour le mode de livraison standard, soit le « Colissimo suivi », les frais de port sont de 5.40€ pour la Réunion, 7.60€ vers Mayotte, 9.80€ vers la France Métropolitaine.

Pour le mode de livraison « Chronopost Semaine », les frais de port sont de 15€ quel que soit le nombre de coffrets commandés pour le département Réunion uniquement.

Conformément à l'article L.114-1 du Code de la consommation, KDOPAYS s'engage à livrer les Coffrets-Cadeaux dont le montant total dépasse 500 € dans un délai de 3 jours pour la Réunion, 5 jours pour Mayotte, 9 jours pour la France Métropolitaine.

En cas de retard de livraison, la responsabilité de KDOPAYS ne pourra être engagée si ce retard est dû à un cas de force majeure ou du fait du tiers chargé du transport.

## 6. Rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, en cas de vente à distance, l'Acheteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du (ou des) Coffret(s)-Cadeau(x) KDOPAYS, ou à défaut, le Bénéficiaire, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception des frais d'expédition et de retour qui resteront à la charge de l'Acheteur.

### 6.1 Rétractation suite à l'achat d'un Coffret-Cadeau :

Les rétractations seront prises en compte par KDOPAYS et pourront donner lieu à remboursement. Seuls les Coffrets retournés dans le délai imparti et en parfait état de présentation et d'emballage (le Chèque-Cadeau et le livret d'activités devront être impérativement retournés non endommagés dans le coffret correspondant) seront remboursés.

Les coffrets devront être renvoyés à l'adresse suivante : KDOPAYS, BP40 - 97427 L'Etang-Salé.

Tout retour effectué conformément aux conditions du présent article donnera lieu à un remboursement au plus tard dans les 30 (trente) jours à compter de la réception du Coffret-Cadeau en parfait état.

## 7. Échange et Prolongation

### 7.1 Conditions d'échange/prolongation

Hors hypothèse de rupture de stock, l'Acheteur ou le Bénéficiaire dispose de la faculté d'échanger ou de prolonger son Coffret-Cadeau, à tout moment durant la période de validité du Chèque-Cadeau et durant les six (6) mois suivants.

L'Acheteur ou le Bénéficiaire aura la possibilité d'obtenir un nouveau Coffret-Cadeau d'un prix supérieur ou égal à celui échangé, moyennant la différence entre la valeur du Coffret-Cadeau échangé et la valeur du nouveau Coffret-Cadeau demandé.

Une participation aux frais de port de 5€ sera demandée pour l'envoi d'un nouveau Coffret-Cadeau réglé à l'aide d'un avoir d'échange.

Dans le cas où l'échange ou la prolongation est demandé durant la période de validité du Chèque-Cadeau ou jusqu'à un mois après la date limite d'utilisation, aucune participation aux frais de gestion ne sera demandée. L'Acheteur ou le Bénéficiaire devra cependant s'acquitter des éventuels frais de port.

Dans le cas où l'échange ou la prolongation est réalisée plus d'un mois après la date limite d'utilisation et dans la période de six (6) mois suivant cette date, mentionnée sur le Chèque-Cadeau, une participation aux frais de gestion sera demandée :

Durant les deuxième et troisième mois après la date limite d'utilisation : de dix (10) Euros pour un coffret dont le prix est inférieur ou égal à 50 € et de vingt (20) Euros pour un coffret dont le prix est supérieur à 50 €.

Durant les quatrième, cinquième et sixième mois après la date limite d'utilisation : de vingt (20) Euros pour un coffret dont le prix est inférieur ou égal à 50 € et de trente (30) Euros pour un coffret dont le prix est supérieur à 50 €.

Au-delà du sixième mois après la date limite d'utilisation, aucun échange/prolongation n'est plus possible.

Un seul échange/prolongation sera accepté par coffret. Seuls les coffrets ne résultant pas d'un échange/prolongation préalable peuvent être échangés.

## 7.2 Modalités d'échange/prolongation

### Échange/prolongation d'un Coffret-Cadeau :

L'Acheteur ou le Bénéficiaire devra formuler sa demande par courrier accompagné de son Coffret-Cadeau complet (en cas d'échange) ou de son Chèque-Cadeau seul (en cas de prolongation) à l'adresse suivante : KDOPAYS, BP40 - 97427 L'Etang-Salé.

L'Acheteur ou le Bénéficiaire veillera à joindre impérativement à sa demande les éléments suivants :

- Nom, prénom, adresse du demandeur
- N° de téléphone
- Objet de la demande
- Date d'achat du Coffret-Cadeau
- Coffret complet en cas d'échange
- Chèque-Cadeau seul en cas de prolongation
- Un chèque bancaire de 5€ (frais de port) ajouté du montant éventuel des frais de gestion mentionnés en Art.7-1

Une fois ces éléments réceptionnés, et s'il remplit les conditions d'échange/prolongation et respecte les modalités d'échange/prolongation ci-dessus, l'Acheteur ou le Bénéficiaire recevra un courrier de confirmation accompagné du nouveau Coffret-Cadeau choisi ou d'un Chèque-Cadeau prolongé qui sera utilisable pendant une période de 3 (trois) mois à compter de son émission.

## 8. Conditions d'utilisation des Coffrets-Cadeaux KDOPAYS et Responsabilité

### 8.1.

Le Chèque-Cadeau est valable pour une seule activité présentée soit dans le livret d'activité du Coffret-Cadeau correspondant, soit sur le site [www.kdopays.re](http://www.kdopays.re) parmi les nouvelles offres associées au coffret sélectionné. Les photos sont non contractuelles.

Le paiement de la taxe de séjour pourra éventuellement être demandé au Bénéficiaire par le Partenaire le jour de la Prestation (de 0,50 à 1,50 Euros par personne et par jour).

### 8.2.

Le Partenaire peut demander au Bénéficiaire de lui faire parvenir le Chèque-Cadeau pour confirmer sa réservation. Il est vivement recommandé de l'envoyer avec accusé de réception. Ni KDOPAYS, ni le Partenaire ne pourraient être tenus responsables de la perte du Chèque-Cadeau.

### 8.3.

Compte tenu de la durée de validité importante des Coffrets-Cadeaux KDOPAYS, le contenu des Prestations ou la liste des Partenaires peut être redéfini après l'édition du guide d'activités, sans que la responsabilité de KDOPAYS ne puisse être invoquée. Ainsi, lors de la réservation d'une Prestation, il appartient au Bénéficiaire de vérifier le contenu précis de la Prestation proposée ainsi que la liste des différents Partenaires. Compte tenu du rôle actif du Bénéficiaire tant en termes de sélection du Partenaire dans le livret que du choix de la date souhaitée et de l'indépendance existant entre KDOPAYS et les Partenaires, KDOPAYS ne saurait être tenue pour responsable d'une quelconque indisponibilité à la date choisie en ce inclus les indisponibilités engendrées par un problème technique. Il est recommandé de réserver le plus tôt possible afin de bénéficier d'un large éventail de dates.

### 8.4.

Aucune annulation ou report de réservation ne sera accepté sans l'accord direct du Partenaire.

### 8.5.

Les Prestations n'incluent pas l'acheminement jusqu'au lieu de rendez-vous chez le Partenaire sélectionné.

### 8.6.

Certaines activités ne sont accessibles que selon certaines conditions (physiques, météorologiques, techniques ou autres). Ces conditions seront indiquées par le Prestataire lui-même. Les Prestataires se réservent le droit de refuser la Prestation demandée ou de décaler la réservation si les conditions requises ne sont pas remplies.

### 8.7.

Le Bénéficiaire du Chèque-Cadeau devra s'adresser directement au Partenaire pour toute prestation supplémentaire non comprise dans l'offre, selon les conditions contractuelles applicables.

### 8.8.

En cas de non-utilisation, perte ou destruction du Chèque-Cadeau, le Bénéficiaire ne pourra prétendre à un remboursement.

### 8.9.

Le Chèque-Cadeau est valable jusqu'à la date limite d'utilisation indiquée sur celui-ci. Passé cette date, le Bénéficiaire dispose de trois mois pour faire une demande d'échange/prolongation avec un autre Coffret-Cadeau, sous certaines conditions comme précisées à l'article 7 des présentes CGV.

### 8.10.

Conformément à la réglementation en vigueur et plus particulièrement aux articles du Code du tourisme relatifs à la protection des consommateurs, KDOPAYS justifie d'une garantie financière, fournie par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme. Cette garantie financière couvre les achats de Coffrets proposant une prestation de séjour.

## 9. Restrictions

Certaines activités ne sont accessibles que selon certaines conditions de santé, d'âge, de poids ou de compétence. Ces conditions seront indiquées par le Partenaire.

Le Bénéficiaire s'engage à prendre connaissance de ces restrictions auprès du Partenaire.

Les Prestataires se réservent le droit de refuser la prestation demandée si le Bénéficiaire du Chèque-Cadeau ne remplit pas les conditions requises.

L'exercice de certaines activités étant lié aux conditions météorologiques ou au bon état de marche de certains équipements, les prestataires se réservent le droit de décaler la réservation du Bénéficiaire.

Du fait de la nature de certaines activités, certains Prestataires peuvent demander au Bénéficiaire de signer une décharge de responsabilité ou de déposer un chèque de caution.

Dans toutes ces hypothèses, KDOPAYS ne saurait être tenue d'indemniser l'Acheteur.

## 10. Transfert des risques et de propriété

Le transfert de risque en cas de perte et de détérioration du produit prendra effet au jour de la livraison du produit.

KDOPAYS se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de non-paiement ou de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire ou chèque.

Le Vendeur pourra demander la restitution immédiate du produit livré en l'absence de paiement intégral du prix.

## 11. Non-conformité

### 11.1. Non-conformité du Coffret-Cadeau

### 11.1.1. Formulation de réserves par le Bénéficiaire en cas de vices apparents du Coffret-Cadeau dans les 72 heures de la livraison

Lors de la livraison du colis, il est recommandé à la personne qui le réceptionne d'effectuer un contrôle minutieux et de formuler d'éventuelles réserves sur le bordereau du transporteur en cas de détérioration partielle ou totale du colis. Que des réserves aient ou non été faites sur le bordereau du transporteur, la personne réceptionnant le colis devra impérativement indiquer et motiver au transporteur, ses réserves par lettre recommandée, dans les 72 heures ouvrées à compter de la réception du colis contesté. Sans réserve, le produit est réputé livré en bon état et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure au titre des vices apparents.

### 11.1.2. Formulation de réserves par le Bénéficiaire en cas d'erreur de livraison ou de non-conformité du Coffret-Cadeau dans les 48 heures de la livraison

L'Acheteur devra formuler auprès de la société KDOPAYS, le jour même de la livraison ou au plus tard le deuxième jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et / ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée sans possibilité de recours. La formulation de cette réclamation auprès de KDOPAYS pourra être faite par téléphone au 02 62 921 921 (prix d'un appel local) du lundi au samedi de 9h à 18h ou par mail via [contact@kdopays.re](mailto:contact@kdopays.re)

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagea KDOPAYS de toute responsabilité vis-à-vis du client.

Les parties conviennent que la garantie du Vendeur est strictement limitée au remplacement ou au remboursement en valeur des marchandises reconnues défectueuses par le Vendeur, en tenant compte de l'usage qui en a été fait et ceci au libre choix de ce dernier.

En toute hypothèse, le Vendeur ne saurait être tenu d'indemniser l'Acheteur pour tous les préjudices, quels qu'ils soient, résultant des remplacements ou remboursements des produits intervenus.

### 11.1.3. Maintien des garanties légales.

En tout état de cause, KDOPAYS reste tenue de la garantie légale en cas de défaut de conformité ou de vices cachés du Coffret-Cadeau vendu, conformément aux dispositions de l'article L 211-4 du Code de la Consommation et des articles 1641 et suivants du Code Civil.

## 12. Exclusion de garantie

En cas de non-utilisation du Chèque-Cadeau, ni l'Acheteur, ni le Bénéficiaire ne pourra prétendre à un remboursement.

La responsabilité de KDOPAYS ne peut être engagée en cas de perte, vol, ou retour du chèque cadeau intervenu après la livraison du produit ou de toute incapacité de pratiquer certaines activités, imputables à l'Acheteur et/ou au Bénéficiaire.

## 13. Force majeure

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues de plein droit et sans indemnité si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit tel que défini par la jurisprudence ou pour toute raison imputable à l'Acheteur ou au Prestataire.

Chaque Partie devra informer son cocontractant par tous moyens et dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles.

## TEXTES REGLEMENTAIRES APPLICABLES :

Conformément à l'article R211-12 du code du tourisme, vous trouverez ci-après une reproduction littérale des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme.

Les parties devront mettre en œuvre tous les efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier sans délai à l'autre partie le commencement et, le cas échéant, la cessation de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

Par ailleurs, si l'événement venait à durer plus de trente jours à compter de la survenance, la présente convention pourra être résiliée sans que l'Acheteur ou le Vendeur puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts.

## 14. Utilisation des cookies

Comme la plupart des sites, KDOPAYS pourra recourir aux "cookies".

Il s'agit d'identifiants alphanumériques envoyés vers votre disque dur via votre navigateur Internet. Ils permettent à KDOPAYS de reconnaître le navigateur web et ainsi de proposer à l'Acheteur des services personnalisés et attractifs.

A chaque connexion sur le site, KDOPAYS recevra et enregistrera certains types d'informations (par exemple : le type et la version du navigateur, le système d'exploitation et la plate-forme, l'historique des commandes, les produits consultés, les dates et heures de visite de l'Acheteur).

Toutefois, l'Acheteur peut refuser les "cookies".

La plupart des navigateurs indiquent comment refuser les nouveaux "cookies" ou obtenir un message qui vous signale leur réception ou encore comment désactiver tous les "cookies".

Cependant, en cas d'activation de ces options, KDOPAYS ne sera plus en mesure d'offrir à l'Acheteur la meilleure qualité de service.

KDOPAYS souhaitait néanmoins informer l'Acheteur de l'utilisation probable de ces outils.

## 15. Informatique et libertés

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à ses données personnelles. L'Acheteur peut exercer ce droit en écrivant à KDOPAYS, BP40 - 97427 L'Etang-Salé, en indiquant son nom, prénom et adresse ainsi que l'objet de la demande.

## 16. Conciliation - Litige

### 16.1.

Dans l'hypothèse d'un différend entre KDOPAYS et l'Acheteur, la partie la plus diligente adresse, préalablement à toute saisine d'une juridiction, une lettre de mise en demeure comportant les griefs reprochés à l'autre partie.

À défaut de parvenir à mettre en œuvre une tentative de conciliation ou en cas d'échec de celle-ci, la plus diligente des parties devra notifier par écrit à l'autre partie, préalablement à toute saisine d'une juridiction, la fin de la période de conciliation.

### 16.2.

Le présent contrat est soumis à la loi française.

#### 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 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 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.

#### 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 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 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 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 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 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.