

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION ET DE VENTE SCOLARITÉ POUR LYCÉENS À L'ÉTRANGER

(édition de novembre 2018 - à conserver par l'adhérent)

Le CEI (Centre d'Échanges Internationau), dont le siège est situé 1, Rue Gozlin - 75006 Paris, est une association régie par la loi 1901 (déclaration préfectorale du 15/12/1947), agréée par le Ministère de la Jeunesse et des Sports (arrêté du 30/07/1951) et immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM075110030.

Le CEI est garanti par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ, police n°43071344, à hauteur de 6100000€, par un contrat d'assistance Europ Assistance n°58223931 et par une garantie financière auprès de FMS/UNAT.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre le CEI qui propose des activités sous le nom de CEI, et les bénéficiaires des prestations (réservation de programmes et toutes autres prestations annexes). Pour bénéficier des prestations, tout demandeur doit adhérer volontairement à l'association.

La réservation d'un programme par l'envoi d'une pré-inscription et le versement d'un acompte impliquent l'acceptation des conditions générales et particulières de réservation et de vente.

SPÉCIFICITÉS DES PROGRAMMES

■ Programmes scolaires - Le CEI offre la possibilité à de jeunes français, âgés de 14 à 18 ans, de passer une année scolaire, un semestre, un trimestre ou 10 semaines à l'étranger. Ils doivent maîtriser la langue du pays sélectionné (au moins 2 ans d'étude de la langue). Ils sont accueillis pour la durée de leur séjour au sein d'une famille d'accueil et parallèlement, ils sont scolarisés dans un établissement secondaire où ils suivent régulièrement les cours.

MODALITÉS D'INSCRIPTION

■ Pour vous inscrire, vous devez nous retourner le **bulletin d'inscription** dûment complété et signé (par le candidat et ses parents ou responsables légaux) selon le calendrier suivant :

Départ en juillet (année et semestre)

- 1^{er} avril pour les programmes scolaires en Australie et en Nouvelle-Zélande

Départ en août/septembre (année et semestre)

- 15 avril pour les programmes scolaires aux États-Unis, au Canada et dans les pays de l'Union Européenne

Départ en janvier (année et semestre)

- 1^{er} août pour les programmes scolaires en Australie et en Nouvelle-Zélande

- 1^{er} octobre pour les programmes scolaires aux USA et au Canada

- 15 octobre pour les programmes scolaires dans les pays de l'Union Européenne.

Départ pour les programmes scolaires de durées intermédiaires

Le bulletin d'inscription doit parvenir au minimum 3 mois avant la date de début du programme.

Le bulletin d'inscription doit être accompagné de l'acompte de 350€ et des frais d'adhésion à l'association de 23€. Le cas échéant vient s'ajouter au montant de l'acompte le montant de la garantie annulation. Cette garantie ne peut être souscrite qu'au moment de l'inscription.

■ Sélection et acceptation du candidat

À réception du dossier d'inscription et de l'acompte, nous vous ferons parvenir:

Étape 1: un courrier tenant lieu d'accusé de réception du dossier, la convocation à un entretien pour les programmes scolaires, la facture, l'échéancier des paiements.

Étape 2: un courrier de validation du programme (dossier d'inscription).

OU

Étape 2: un courrier de non-validation du dossier.

Nous vous adresserons également:

- Les coordonnées complètes de la famille d'accueil et de l'établissement scolaire

- Les consignes complètes pour l'obtention du visa (si nécessaire)

- La convocation à notre réunion d'information obligatoire

- La convocation et les consignes de voyage

- Le billet d'avion électronique et les étiquettes bagages

- Toutes les informations pratiques relatives au bon déroulement du séjour

Un candidat devient officiellement «participant au programme» lorsque la totalité de son placement (famille + établissement scolaire) est confirmé et qu'il a obtenu son visa.

■ **Inscription tardive** - les inscriptions tardives (après date limite de dépôt du dossier de candidature) sont examinées et soumises à acceptation du partenaire à l'étranger. Un coût supplémentaire de 250€ est à ajouter au montant du séjour. Dans le cas d'une inscription tardive, la totalité du montant du programme + les 250€ sont exigés avec le dossier de candidature.

■ **Responsabilité du candidat** - le candidat s'engage à compléter son dossier d'inscription avec le plus grand soin, dans la langue du pays de destination, et en toute honnêteté. Il doit refléter la personnalité du candidat et ne doit en aucun cas être faussé, le placement en famille s'effectuant uniquement sur la base de ce document écrit. Il engage donc la responsabilité du candidat. Le candidat doit notifier au CEI au moment de l'inscription tout problème médical connu. Tout problème médical survenant après l'inscription doit être notifié par écrit, en recommandé avec accusé de réception, dans les meilleurs délais.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT ET TARIFS

■ **Règlements**: le programme doit être réglé en totalité au plus tard 30 jours avant le départ. Les règlements peuvent être effectués par chèque (à l'ordre du CEI), espèces, carte bancaire (Visa, Mastercard ou American Express), virement, chèques vacances et bons vacances. **Attention!** Il appartient aux familles de vérifier au préalable, auprès de leur CAF locale, la validité des bons pour le programme choisi. À défaut de paiement du solde à l'échéance, des pénalités seront exigibles en plus de la créance, calculées sur la base d'un taux annuel de 12% appliqué au montant de la créance TTC. Le règlement pourra s'effectuer en plusieurs mensualités dont les montants et les dates des échéances sont fixés par la facture. Pour les inscriptions tardives (à moins de 90 jours du départ), 50% du prix du séjour est à régler au moment de l'inscription. Le CEI se réserve le droit d'annuler le programme sans mise en demeure et sans recours pour défaut de paiement du solde à la date du départ du programme.

■ **Tarifs**: les tarifs publiés dans nos brochures sont donnés à titre indicatif, et peuvent faire l'objet de modifications en fonction des fluctuations des parités monétaires pour les programmes à l'étranger, des coûts de transports liés notamment au coût des carburants, du taux de TVA et taxes en vigueur.

Nous nous réservons le droit d'appliquer toutes modifications aux prix publiés, après en avoir informé les participants, et ce dans le strict cadre de la loi. Le prix n'est plus modifiable au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ. Les taux de références sont disponibles pour chaque participant sur simple demande.

AFFECTATION DU CANDIDAT DANS SA FAMILLE D'ACCUEIL

Les délais de communication des coordonnées de la famille d'accueil et de l'établissement scolaire ne sont soumis à aucun calendrier ou délai spécifique. Certains placements peuvent être tarifiés et s'effectuer jusqu'au moment du départ. Pour les programmes scolaires aux États-Unis, les placements peuvent officiellement s'effectuer jusqu'au 31 août (départs de septembre) ou 15 janvier (départs de janvier), dates butoir imposées par le DOS (Department of State). Les dates de séjour sont fixées selon les dates de rentrée scolaire propres à chaque pays, voir à chaque état. Les départs sont des départs individuels et les dates exactes ne sont pas systématiquement connues au moment du dépôt de candidature. Les souhaits formulés par les parents et/ou le candidat (situation géographique, milieu social, composition de la famille...) peuvent être soumis au CEI et transmis à nos correspondants étrangers. Cependant, ni le CEI, ni l'organisme partenaire ne peuvent garantir une réponse favorable aux souhaits énoncés (sauf programmes Programmes PLUS - Canada / Nouvelle-Zélande / USA). La modification et/ou l'annulation du séjour ne pourront pas être invoquées pour cette raison. Un candidat peut être placé dans plusieurs familles au cours d'un même séjour. Il peut également être placé avec un jeune d'une nationalité différente. La chambre peut être partagée avec un jeune du même sexe.

Lors de la validation d'un changement de famille, le délai de réorganisation puis d'affectation peut aller de 1 à 8 semaines.

ANNULATION DU FAIT DU CANDIDAT

Toute annulation d'inscription de la part du candidat doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception. Cette annulation sera prise en compte si la demande est reçue au plus tard 24h avant le départ, selon les modalités suivantes :

■ **Si vous n'avez pas souscrit la garantie annulation**, toute annulation entraîne une retenue équivalente à :

- 100 € de frais de dossier si l'annulation intervient avant l'entretien de sélection,
- 5% du prix du séjour si l'annulation intervient après l'entretien de sélection et avant l'acceptation du dossier,
- 20% du prix du séjour si l'annulation intervient après l'acceptation du dossier,
- 60% du prix du séjour si l'annulation intervient après l'envoi des documents pour le visa et/ou après la confirmation de placement en famille,
- 100% du coût global en cas de non-présentation le jour du départ.

Tout programme débuté reste dû. En cas de retour anticipé, aucun remboursement ne sera accordé.

■ **Si vous avez souscrit la garantie annulation** lors de l'inscription exclusivement (350€ année scolaire/300€ semestre/250€ trimestre et 10 semaines): le candidat peut obtenir le remboursement des sommes versées en règlement en cas de maladie, d'accident corporel ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père et mère) ou de ses collatéraux (frère et soeurs), ou en cas de perte d'emploi d'un des deux parents survenant après l'inscription. La maladie doit interdire formellement au participant de quitter le domicile pendant une durée minimum de 72h. Un justificatif écrit (certificat médical, acte de décès, attestation employeur) sera nécessaire pour ouvrir le droit au bénéfice de cette assurance. Cette garantie couvre uniquement une annulation avant le départ (réception du recommandé en jours ouvrés). Elle ne couvre pas la non-présentation au départ, l'annulation pour convenance personnelle, pour maladie connue au moment de l'inscription ou pour non-présentation des papiers requis aux frontières. Demeure également exclue de cette garantie, l'annulation causée par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes et les mouvements populaires.

DÉSISTEMENT OU MODIFICATION EN COURS DE PROGRAMME DU FAIT DU PARTICIPANT

Toute interruption volontaire de séjour, quel qu'en soit le motif et du fait du participant, ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement de la part du CEI. Les frais de retour anticipé sont toujours à la charge du participant, de ses parents, de son tuteur légal sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre de l'assistance rapatriement.

MODIFICATION DU FAIT DU CEI

Le CEI peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de programme, un programme et/ou ses prestations.

Dans cette éventualité, le CEI proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

Les dates de programme sont, sauf mention spécifique, celles du départ de Paris, retour à Paris. Le CEI peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de programme en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires. Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages alier

et retour. Ces solutions peuvent faire l'objet d'une modification des moyens de transports initialement prévus et les frais supplémentaires occasionnés par ces événements restent à la charge du participant, de ses parents naturels et/ou de son tuteur légal.

ANNULATION DU FAIT DU CEI

Après réception du dossier d'inscription, si le candidat n'est pas retenu, des frais de dossier de 100 € seront conservés par le CEI. Le CEI s'engage à motiver par écrit les motifs du refus.

En cas de force majeure (sécurité des voyageurs, incapacité médicale des correspondants locaux), le CEI pourrait se voir dans l'obligation d'annuler le programme. Dans cette éventualité, le CEI informerait le candidat dans les meilleurs délais. Le candidat aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire pour une autre destination ou du remboursement total des sommes versées. Par ailleurs, le CEI et/ou le partenaire étranger se réservent le droit de mettre fin à un programme à l'étranger pour des raisons graves de type disciplinaires, médicales (anorexie, grossesse ou dépression), ne rentrant pas dans le cadre des règles de programme signées par le participant et ses parents. Le participant et ses parents ou tuteurs légaux ne pourront alors prétendre à aucun remboursement.

FORMALITÉS SANITAIRES, ASSISTANCE MÉDICALE ET SOINS MÉDICAUX

Chaque adhérent du CEI inscrit à un des programmes publiés dans nos brochures, bénéficie d'une assurance médicale, assistance médicale et rapatriement sanitaire (sur avis du médecin de l'assurance) au lieu du domicile fixe du participant. Ce contrat ne couvre pas le risque maladie contractée antérieurement au voyage.

Quelle que soit la durée de programme à l'étranger, les participants devront se munir pour les programmes en Europe de la carte Européenne délivrée par les caisses d'assurance maladie (CPAM), en vue de l'éventuelle prise en charge de frais de santé. La démarche pour obtenir ces premiers remboursements reste du fait du participant.

Le CEI souscrit une assurance médicale privée pour tous ses participants. Le candidat et ses parents doivent s'assurer que les vaccinations sont à jour avant le départ. Si les autorités locales exigent une mise à jour des vaccins, les frais devant être couverts par le candidat, ses parents et/ou le responsable légal. Certains pays exigent des vaccins non obligatoires en France (hépatite A et B, méningite). En cas de refus de vaccination de la part des parents naturels, le partenaire à l'étranger est en droit de refuser la candidature. La loi du pays d'accueil prévaut.

CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX PROGRAMMES SCOLAIRES

■ **Durée du programme** : le programme débute quand le participant quitte le sol français pour se rendre dans son pays de destination. Le programme s'achève lorsque le participant rentre en France, quelle que soit la raison de son retour.

Programmes scolaires

■ **Voyages, déplacements et sorties**: les voyages, déplacements et sorties accompagnés et indépendants pendant le séjour sont soumis aux conditions suivantes:

- Voyages accompagnés: les déplacements en famille (vacances, week-ends) n'exigent aucun accord particulier du CEI ou de l'organisme partenaire.

- Voyages indépendants: ils sont soumis à une autorisation préalable écrite du correspondant à l'étranger et du CEI. Le partenaire étranger est en droit de refuser une autorisation de voyage si celui-ci estime qu'un déplacement intervient à un moment inopportun du séjour.

- Sorties individuelles: elles sont autorisées mais soumises à une autorisation préalable de la famille d'accueil. Le jeune doit se conformer aux horaires et aux consignes que la famille aura indiqués.

■ **Visites de la famille naturelle**: le participant n'est pas autorisé à revenir en France au cours de son séjour (sauf cas de force majeure et d'après justificatif). La famille naturelle du participant ne peut lui rendre visite qu'à la fin de son séjour.

■ **Usage du téléphone, d'internet et des réseaux sociaux**: afin d'assurer la bonne intégration du participant au sein de sa famille, l'usage du téléphone, et/ou Internet doit être strictement limité. La fréquence des communications avec la France doit être bi-mensuelle (par téléphone). En cas d'abus et après avertissement, l'organisme partenaire est en droit de mettre fin au séjour. Les participants français sont dans l'obligation de régler les dépenses de type téléphone et/ou Internet. Tout manquement entrainera des poursuites.

■ **Affectation dans les lycées** : dû à des partenariats préalablement établis, les lycées à l'étranger peuvent recevoir au sein de leur établissement des jeunes de diverses nationalités. Dans ce contexte scolaire international, le participant n'est alors pas le seul lycéen étranger accueilli.

DISCIPLINE ET RESPONSABILITE CIVILE DU PARTICIPANT

Programmes scolaires

- Le CEI est garanti contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L211 et suivants du Code du Tourisme pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages causés à des clients, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations définies aux articles L211-1 et L211-2 du Code du Tourisme, tant du fait de l'assuré que du fait de ses préposés, ainsi que des personnes qui lui sont liées dans les conditions prévues aux articles L211-4 et L211-5 du Code du Tourisme.

- Tous les participants ainsi que leurs parents et tuteur légal doivent se conformer au règlement du programme du CEI, des partenaires sur place et aux lois du pays d'accueil. Pendant toute la durée du séjour, Une copie signée de ce règlement est disponible dans chaque dossier d'inscription.

En cas de mauvaise conduite, mauvais esprit caractérisé d'un participant (résultats scolaires insuffisants, non-assiduité aux cours, comportement inadéquat, utilisation inappropriée des réseaux sociaux, conduite d'un véhicule à moteur) ou dans le cas où le CEI constaterait qu'il ne peut plus assumer la responsabilité d'un participant dont le comportement gêne les autres, s'expose à un danger moral ou physique ou pour raison d'adaptation, le CEI et son agence partenaire se réservent le droit de renvoyer un participant.

De même, l'infraction, le vol, l'appart, l'achat, l'usage, la consommation, l'initiation à la consommation d'alcool et de drogue sont formellement interdits et sont passibles de rapatriement disciplinaire immédiat.

La décision de renvoi sera notifiée aux parents ou au tuteur légal qui supporteront les frais de rapatriement et de dégat. Le CEI aidera à l'organisation du voyage retour seul du participant. Aucun remboursement des sommes engagées ou dues ne pourra être réclamé. Les parents s'engagent alors à pouvoir réceptionner le participant ou, en cas d'impossibilité, à désigner une personne alternative ou à autoriser leur enfant à rentrer seul jusqu'à leur domicile. Dans le cas contraire, le CEI se verrait dans l'obligation d'en référer aux autorités compétentes et de leur remettre l'enfant.

- Les parents sont responsables au titre de leur contrat de responsabilité civile individuelle, de la prise en charge des dommages causés à un tiers par leur enfant durant le séjour.

Dans tous les cas, nos correspondants étrangers, afin d'éviter toutes plaintes abusives à l'encontre de nos adhérents, essaient dans la mesure du possible de constater sur place les dégâts, de remplir un formulaire détaillé, puis d'obtenir une facture ou devis pour réparation ou remplacement dans le cas de dommages matériels. Ils peuvent donner à titre consultatif leur avis sur le bien-fondé de la plainte. Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité des parents.

- En aucun cas le CEI ne peut être considéré comme responsable d'éventuels pertes ou vols de bagages ou de biens personnels qui restent sous la surveillance entière du participant ou de la compagnie de voyage lors du déplacement.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES POUR LES PROGRAMMES À L'ÉTRANGER

Les participants de nationalité française devront se munir des documents suivants :

- Séjours en Europe: carte nationale d'identité valide ou passeport valide plus de 6 mois après la date de retour et autorisation de sortie de territoire.

- Séjours hors Europe: passeport valide plus de 6 mois après la date de retour et visa. Les participants ne présentant pas les documents requis au départ, ne pourront prétendre à aucun remboursement du séjour.

Il appartient aux participants de nationalité étrangère de se renseigner auprès des services administratifs compétents sur la nature des documents dont ils devront se munir. Les participants devront prendre à leur charge tous les frais supplémentaires causés par la non-présentation de ces documents au départ et ne pourront prétendre à aucun remboursement du séjour en cas de non-participation.

UTILISATION DE L'IMAGE

Le CEI se réserve le droit d'utiliser les photos et vidéos prises lors de ses séjours pour illustrer ses brochures, ses sites web et ses documents de présentation, sauf avis contraire du participant, de ses parents ou son représentant légal, par courrier dans le délai d'un mois à l'issue du séjour.

RÉCLAMATIONS

Les réclamations doivent être notifiées par écrit en recommandé avec A.R. dans un délai d'un mois après la fin du séjour à l'adresse suivante : CEI, 1 rue Gozlin, 75006 Paris.

Si le participant rencontre une difficulté pendant le séjour, le CEI doit en être informé, afin de pouvoir agir en conséquence, assez rapidement pour que le participant puisse mener à bien la fin de son séjour. Une permanence d'urgence est prévue à cet effet, hors horaires administratifs (9h-18h).

En aucun cas le CEI ne peut être considéré comme responsable d'éventuels pertes ou vols de bagages ou de biens personnels qui restent sous la surveillance entière du participant.

En cas de non utilisation du titre de transport aérien, l'article L113-8 du code la consommation prévoit des modalités pour les taxes aériennes.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Les données personnelles du participant (nom, prénom, date de naissance, adresse postale) et de ses parents ou tuteurs (nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, n° de téléphone), fournies par leurs soins ou leur représentant (CE, association, collectivité) dans le formulaire d'inscription, sont collectées et traitées par le CEI dans le but de finaliser la réservation, de fournir les produits et services commandés (y compris la couverture d'assurance voyage), de suivre le bon déroulement du programme, de traiter les réclamations et pour les besoins de l'exécution du contrat.

Ces informations recueillies par le CEI sont enregistrées dans un fichier informatisé par le CEI. Elles sont conservées par défaut pendant 3 ans et sont destinées aux services suivants, établis au sein de l'Union Européenne : le service commercial, le service production et le service administration des ventes pour la bonne exécution du contrat, elles peuvent également être utilisées par le service communication, après votre consentement. Conformément à la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité aux données vous concernant en contactant le service en charge des données, servicegestionsdesdonnees@cei4vents.com, 1 rue Gozlin, 75006 Paris.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN APPLICATION DEPUIS JUILLET 2018

issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme.

Le Code du tourisme français ayant évolué depuis le 1^{er} 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 CGV/CPV (Conditions Générales et Particulières de Vente) seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives ainsi que des dispositions du Règlement Européen Général sur la Protection des Données personnelles entré en vigueur le 25 mai 2018.

Extrait du Code du Tourisme

Article R211-3 Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. .

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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4 Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

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

d) Les repas fournis ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5 Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6 Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

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

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

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

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

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

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

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

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7 Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9 Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10 L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11 L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.