

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions particulières de vente ont pour objet de définir les termes et conditions d'accès aux prestations proposées aux clients par :

Mystères de l'Ouest, située au 11 rue de la Tonnelle 86360 Montamisé, (RCS Poitiers 440 250 363 00056 / APE 633Z) est une agence de voyages inscrite sous le n° d'immatriculation au registre [des opérateurs de voyages et de séjours](#) : [N° IM086100007](#)

Les séjours organisés par Mystères de l'Ouest sont couverts par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de Assurincos Contrat N° 54685717 qui couvre notamment les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux clients par suite de carence ou de défaillance de ses services et prestations réalisés dans le cadre de ses activités de vente de voyages et/ou de séjours, et toute autre activité relevant des articles L 211-1 et suivants du Code du Tourisme.

Une garantie financière a été souscrite dans les conditions prévues par la loi auprès de l'Association des Professionnels de la Solidarité du Tourisme (APST).

I – Relations contractuelles

1) Mystères de l'Ouest, titulaire d'une licence N° Immatriculation [IM086100007](#) au registre des opérateurs de voyages et de séjours est le seul interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Mystères de l'Ouest ne peut être tenue responsable des dommages matériels (tels que par exemples les pertes, vols ou détériorations de matériel) immatériels ou corporels, causés au client résultants de son fait, de la force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation, au déroulement du séjour et aux prestations fournies à cette occasion.

En conséquence, le client s'engage à indemniser le prestataire et son personnel de tout préjudice subi par eux, à les garantir contre toute action exercée à leur encontre par les victimes ainsi qu'à renoncer à tout recours contre les sociétés prestataires, son personnel et ses éventuels assureurs.

2) Les prix figurant dans les devis et brochures de Mystères de l'Ouest sont applicables pendant la saison en cours. Ils sont déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs et peuvent être révisés, même après la réservation, uniquement en cas de variations des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes (transport autocar, aérien, ferroviaire, hébergement collectif ou hôtellerie, visites, restauration, billetterie, taux de change, etc...). Dans ce cas, Mystères de l'Ouest se réserve le droit de modifier le montant global du séjour en l'affectant du pourcentage de variation de l'élément concerné. Le client peut alors soit annuler, soit confirmer son séjour dans les conditions de l'article R 211-9 du Code du Tourisme. Toutefois, aucune modification du prix ne peut intervenir dans les trente jours précédant le séjour.

II - Réservation

La réservation n'est ferme qu'à réception d'un exemplaire signé, revêtu de la mention « Bon pour accord » et accompagné d'un acompte de 30% de notre contrat de vente.

Le solde devra être versé au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée du groupe.

En cas de retard, les pénalités seront mises en œuvre conformément aux textes en vigueur

en la matière.

Les prix et conditions pratiqués sont ceux figurant sur le prix de vente.

III - Modalités de paiement

Le règlement des commandes s'effectue :

- soit par chèque ;
- soit par virement bancaire ;
- soit par chèques ANCV

Mystères de l'Ouest ne possède pas de système de paiement par TPE physique ou virtuel et n'accepte donc pas les paiements par carte bleue.

IV - Modification

1) Modification du fait du client

Les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit auprès de Mystères de l'Ouest (délais limites de prise en compte : date de réception pour le courrier ; 18 heures, heure locale pour le fax et le courriel [contact@mysteresdelouest.com](mailto:mysteresdelouest.com)).

En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par Mystères de l'Ouest, la modification n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

Les modifications demandées sont effectuées par Mystères de l'Ouest sous réserve de faisabilité et sont susceptibles d'apporter des modifications tarifaires au contrat initial. Mystères de l'Ouest se réserve le droit de facturer les modifications imposées par le client.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait des voyageurs et pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement.

Pour les voyages en autocar, la réglementation interdit de transporter des personnes « debout ». les conducteurs veilleront donc à ce que l'effectif ne soit supérieur à la capacité de l'autocar. Si après le départ, le client était amené à apporter les modifications au voyage, celles-ci ne devraient en aucun cas porter atteinte au respect strict de la Législation du Travail et entraîneront la responsabilité du client.

1)a) Séjour interrompu

Tout séjour interrompu ou toute prestation non consommée du fait du participant, pour quelque cause que ce soit ne donnera lieu à aucun remboursement. Le prix du séjour ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans les documents de voyage, ou encore, si par suite de non présentation des documents de voyage (passeport, visas, certificats de vaccination, etc.), il se trouvait dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée. De plus, en cas d'un retour anticipé qui serait la conséquence d'une décision de renvoi à cause d'un comportement mettant en danger la propre sécurité du participant ou celle des autres, les frais de retour restent à la charge du participant.

2) Modification due au prestataire

2)a) De manière générale

A tout moment, avant ou pendant la réalisation du voyage, lorsque surviennent certains événements imprévisibles tels que grève, retards, modification des conditions climatiques ou politiques, l'organisateur peut juger nécessaire de modifier certains éléments du programme

dans l'intérêt du voyageur, notamment : l'itinéraire, le mode de transport, l'hébergement, la durée du voyage. Cependant, l'organisateur ne pourra être tenu pour responsable de toute dépense extraordinaire consécutive à un événement donnant lieu à un cas de force majeure (grèves, avions ou bateaux retardés du fait des compagnies, mauvaises conditions atmosphériques, etc.) et qui resteront entièrement à la charge des participants, sans ouvrir droit à des dédommagements.

2)b) Concernant les compagnies aériennes

En cas de modification de vol, la compagnie aérienne peut proposer (selon les compagnies) alors :

- soit le transfert des places sur le premier vol adjacent disponible au même prix
- soit le transfert des places sur le vol choisi par le Client, sous réserve de disponibilité avec renégociation du prix
- soit l'annulation sans frais par la compagnie aérienne ou par le Client, si aucune des deux solutions précédentes n'est trouvée.

Si une ou plusieurs modifications du parcours interviennent entre la réservation et l'émission (ajout de passagers, changement de dates, ajout ou retrait de pré ou post acheminements), la surcharge transporteur est recalculée au moment de ces modifications pour les passagers concernés et est à nouveau garantie jusqu'à l'émission.

Nous nous conformons aux règles en usage dans les compagnies aériennes. Sont inclus dans la durée du voyage : le jour du départ à compter de l'heure de convocation à l'aéroport et le jour du retour, heure de l'arrivée à l'aéroport. Les horaires imposés par les compagnies sont susceptibles d'écourter les jours de départ et de retour ; des frais supplémentaires peuvent être occasionnés (frais d'hôtellerie par exemple, dans le cas d'une convocation très matinale nécessitant votre présence à proximité de l'aéroport la veille au soir) ; l'arrivée trop tardive d'un vol peut entraîner la suppression de la première nuit prévue à l'hôtel... Dans tous ces cas de figure (qui ne constituent pas une liste exhaustive), aucun remboursement ne pourra être exigé. En cas de vol charter les horaires peuvent être communiqués jusqu'à la veille du départ

- En cas de panne, d'accident, d'embouteillage, de retard dus aux difficultés de circulation, les conducteurs, accompagnateurs, ou représentants locaux feront le maximum pour éviter les perturbations dans le déroulement du programme. S'ils étaient amenés à modifier celui-ci, les clients ne pourront prétendre comme seule indemnité, qu'un remboursement des services payants prévus initialement et dont ils auraient été privés.

2)c) Concernant les compagnies ferroviaires :

La compagnie ferroviaire empruntée se réserve le droit d'annuler le voyage, lorsqu'elle est en présence de circonstances susceptibles de rendre impossible l'accomplissement de la prestation prévue. Dans ce cas, elle restitue au client le montant des sommes déjà versées pour le train et les éventuelles prestations annexes contractualisées entre le client et la compagnie ferroviaire empruntée.

En cas de retard de plus de soixante minutes ou d'annulations de trains, les articles 32, 33, 34 et 35 des conditions de transport des compagnies ferroviaires peuvent se voir appliquer. En outre, la responsabilité des compagnies ferroviaires, aux termes des articles nommés ci-dessus ne sera pas engagée à votre égard lorsque l'annulation, le retard ou l'impossibilité d'établir une correspondance est imputable à des services de transport.

Les participants ne sauraient également prétendre à aucune indemnité de la part de Mystères de l'Ouest (fait étranger à elle-même, anormal, imprévisible et, de surcroît, irrésistible malgré les diligences mises en œuvre)

V- Législation à bord des autocars

3) Recommandation à bord des autocars :

Détérioration à bord : les personnes transportées sont responsables de toute détérioration à bord. Les dégâts seront facturés au client. Cigarettes : la loi Evin s'applique à bord de l'autocar. Vidéo / Cassettes : la législation française interdit la visualisation d'un film à bord de l'autocar sauf films loués par le transporteur auprès d'une société spécialisée et agréée, de type Collectivisions.

3)a) Liste des passagers à bord de l'autocar :

Par mesure de sécurité, tout autocar effectuant un transport en commun de personnes dans le cadre d'un service occasionnel collectif de transports publics routiers de personnes ou d'un service privé de transport routier de personnes doit avoir à son bord la liste nominative des passagers, établie et communiquée à Mystères de l'Ouest par l'organisateur du service qui doit être présentée à toute réquisition des agents chargés du contrôle. – Arrêté du 18 mai 2009 modifiant l'arrêté du 02 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes.

3)b) Extrait des réglementations sociales relatives à la durée du travail engageant le client dans le cadre d'un contrat de transport :

Amplitude : doit être de 12 heures maximum, elle peut atteindre 14 heures par dérogation. Elle est portée à 18 heures en double équipage. Mais il ne faut pas oublier que le conducteur a commencé sa journée avant de prendre en charge le client et qu'il la terminera après avoir déposé le client au retour. Le décompte de l'amplitude est interrompu si le ou les conducteur(s) bénéficient d'une coupure de 9 heures pendant laquelle ce personnel dispose d'une chambre pour se reposer. Au cours de cette période, le conducteur ne doit exercer aucune autre activité.

Durée de conduite journalière : le temps de conduite journalière est limité à 9 heures et à 10 heures 2 fois par semaine.

Durée de conduite continue : un conducteur seul ne peut conduire plus de 4 heures 30 sans interruption de jour, et 4 heures de nuit. Il doit bénéficier d'une pause au moins égale à 45 minutes à l'issue de ce temps de conduite ou à une première pause de 15 minutes, suivie d'une deuxième pause de 30 minutes.

Temps de repos journalier : le temps de repos journalier est de 12 heures consécutives.

Journée de repos hebdomadaire : un conducteur peut travailler au maximum 6 jours consécutifs au-delà, une journée de repos hebdomadaire est obligatoire.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez nous consulter ou consulter la Délégation Départementale de la FNTV – 36 rue de Saint Petersburg – 75000 PARIS ; Tel : 01.49.95.21.00 Fax 01.49.95.21.10

VI - Formalité des polices de l'air et des frontières

Tout passager doit pouvoir présenter un passeport en cours de validité ou une carte d'identité en cours de validité et avoir obtenu tous les visas nécessaires ou autres documents d'immigration dont vous aurez besoin dans les pays inclus de son voyage

VII - Bagages

Pour les voyages en autocar ou en train : chaque voyageur reste personnellement responsable de ses bagages durant toute la durée du voyage. Les bagages sont l'objet de tous nos soins et sont acceptés sur la base d'une valise de dimensions normales par personne, transportée dans les soutes. Vous pouvez emporter une poussette ou un landau à bord de l'autocar et du train pour chaque enfant, sans frais supplémentaires, en plus des bagages autorisés. Les poussettes et landaus doivent être rangés dans les soutes ou

compartiments à bagages dans laquelle vous êtes transportés. Toutes les poussettes doivent être pliées pour être rangées dans ces compartiments. Les clients qui le désirent peuvent également emporter en supplément un sac de voyage de dimensions telles qu'il puisse être placé sous les sièges, à l'intérieur de l'autocar. Vos bagages peuvent faire l'objet d'une assurance facultative, à souscrire et à régler au moment de l'inscription, pour couvrir les risques de détérioration, de vol ou de perte de bagages. Nous ne sommes pas responsables des objets et valeurs laissés à l'intérieur des autocars ou des trains.

Pour les voyages en train, il vous est permis d'emporter jusqu'à deux (2) grands articles (valises, sacs à dos, instruments de musique etc.) n'excédant pas 85 cm de long chacun, plus un petit bagage à main (sac à main, petit sac à dos etc.), à condition que vous puissiez transporter facilement ces articles et qu'ils puissent être rangés dans les espaces réservés aux bagages à bord.

Pour les voyages en autocar : le client veillera à ce que la capacité des bagages emportés ne dépasse pas 10 kg par personne. Pour des raisons de sécurité, il est interdit de placer dans les bagages les produits suivants : gaz comprimé et notamment bombes défensives, aérosols, gaz butane, produits explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants ou toxiques. Les bagages embarqués font l'objet de soins de la part du conducteur, mais reste sous l'entière responsabilité du voyageur qui doit s'assurer, avant chaque départ, de l'embarquement de sa valise. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les colis ou bagages à main laissés dans l'autocar, que celui-ci soit ou non sous la surveillance du conducteur ou qu'il soit ou non fermé à clé. Tout transporteur déclinera toute responsabilité en cas de perte, détérioration, vol de bagages, argent, bijoux, lunettes, souvenirs, appareils photographiques, caméras, etc...laissés dans les véhicules.

Pour les voyages en avion : le client doit se conformer à la franchise de poids indiqué sur sa convocation. Les taxes de surcharge constatées au moment de l'embarquement restent à votre charge.

L'étiquetage des bagages est obligatoire. Tous doivent comporter de manière visible les nom et prénom du voyageur.

VIII - Visites et excursions

La liste exhaustive des entrées, guides, visites et animations comprises dans le prix de votre voyage figure à la page de son descriptif. La réalisation des excursions facultatives proposées est soumise à un minimum de 20 participants par excursion. Leur réservation peut être effectuée à l'avance. Le règlement peut être effectué selon les modalités de paiement citées ci-dessus. Les tarifs d'excursions que vous pourrez trouver dans les devis ne vous sont communiqués qu'à titre indicatif et ne sont pas contractuels, sauf en cas de réservation et règlement à la confirmation. Ils sont sujets à modification, notamment en fonction du nombre de participants. Les excursions et soirées supplémentaires proposées par des guides locaux ne peuvent engager la responsabilité de l'agence. L'agence ne pourra être tenue responsable de la qualité des achats personnels effectués au cours des voyages.

IX - Annulation

En cas d'annulation par le client, elle doit être confirmée par courriel à contact@mysteresdelouest.com, courrier ou par fax.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par une assurance pour les annulations intervenant dans les 30 derniers jours avant le début du séjour et selon les conditions du contrat souscrit ponctuellement avec MAPFRE à la demande du client et au tarif en vigueur au jour de la demande.

En cas d'annulation « totale » ou « partielle » par le client, le remboursement du montant des sommes versées interviendra après déduction des montants précisés ci-dessous, à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ :
On entend par « annulation totale » l'annulation complète du projet de voyage et de la totalité de ses participants.

On entend par « annulation partielle » l'annulation en partie du nombre de participants au voyage.

- 1) VOYAGES EN AUTOCAR ET/OU VOITURE :
 - De la signature du contrat à J-30 avant le départ : 25% du prix du voyage par personne ;
 - De 29 à 08 jours avant le départ : 50% du prix du voyage ;
 - Moins de 7 jours avant le départ : 100% du prix du voyage.
- 2) VOYAGES EN AVION ET/OU EN TRAIN :
 - De la signature du contrat à J-30 avant le départ : 30% du prix du voyage par Personne ;
 - De J-29 au jour du départ : 100% du prix du voyage ;

Non-présentation aux heures et lieux prévus pendant le séjour même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers: 100 % du montant du séjour.

Si un voyageur abandonne un circuit en cours de route, ou ne se présente pas au départ, pour quelque cause que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti (notamment pour défaut de présentation de papiers officiels de police, de douanes ou de santé).

Tout report de date sera considéré comme une annulation.

Tout billet et/ou entrée ne pourra faire l'objet d'une quelconque récupération sur place.

En cas d'annulation d'une personne partageant la chambre avec une autre personne en chambre double ou twin, les frais s'appliquent sur la personne annulant son séjour en fonction du barème ci-dessus. La personne se retrouvant seule en chambre se verra appliquer un supplément en chambre seule.

En cas de diminution de la taille du groupe, les frais d'annulation s'appliquent ainsi qu'une revalorisation de la base tarifaire.

Exemple : vous disposez d'un contrat sur 50 participants, vous diminuez la taille du groupe à 30 participants : 20 personnes se verront facturer des frais d'annulation en fonction du barème ci-dessus et les prix seront revus sur une base 30.

X - Cas de Force Majeure

Les obligations contenues aux présentes ainsi que la responsabilité de la société MYSTERES DE L'OUEST ne pourront pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure tel un acte de puissance publique, hostilités, guerre, émeutes, fait du Prince, catastrophe naturelle, incendie, inondations,

Mystères de l'Ouest – 11, rue de la Tonnelle – 86360 MONTAMISÉ RCS POITIERS 440 250 363 00056	<i>Paraphe client</i>
Tel. : 05.49.36.36.36 E-mail : contact@mysteresdelouest.com	<i>Page 3 sur 5</i>

grèves, attentats ou menace d'attentat... etc. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil ».

XI - Assurances

La mise en œuvre des assurances est soumise au respect intégral des conditions de vente par le client.

- Assurance annulation voyageur : en cas de décès, accident, maladie de l'assuré, d'un membre de sa famille ou de toute personne vivant habituellement avec lui, en cas de dommages graves et/ou dans les locaux professionnels et privés. En cas de complications de grossesse de l'assurée et leurs suites, et la prise en charge des frais de changement de nom lorsque l'assuré souhaite se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage.

- Annulation étendue : en cas de décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré, de convocation administrative ou professionnelle en tant que témoin ou juré d'assises, procédure d'adoption d'un enfant, examen de rattrapage, obtention d'un emploi ou d'un stage rémunéré ou dommages graves au véhicule 48h avant le départ.

- Assistance-rapatriement : si vous êtes malade et/ou blessé, présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours, rapatriement du corps, frais funéraires nécessaires au transport, retour des membres de la famille en cas de décès de l'assuré.

- Bagages : durant votre voyage, vos bagages et leur contenu sont garantis contre le vol, la destruction totale ou partielle, la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

- Responsabilité civile : dommages corporels et/ou dommages matériels et immatériels confondus

- Retour impossible : frais de prolongation de séjour, prolongation des garanties (assistance rapatriement, bagages, responsabilité civile).

- Garantie des prix

- Bris de matériel de ski

- Assurance annulation tout sauf : il vous est possible de souscrire une assurance prévoyant la prise en charge des frais d'annulation mentionnés plus haut.

Sous peine de déchéance, vous devez, dès la survenance d'un problème médical ou d'un événement pouvant de suite ou ultérieurement empêcher votre départ, annuler immédiatement votre inscription par téléphone auprès de nos services et confirmer cette annulation par courrier avec accusé de réception.

Le remboursement interviendra déduction faite des frais et de la franchise. La prime d'assurance n'est pas remboursable.

La garantie s'exerce si l'empêchement du départ est occasionné par :

- une maladie (y compris les rechutes de maladie ou de blessures antérieure), un accident, le décès de l'assuré, d'un membre de sa famille (ascendant, descendant) ou d'un accompagnant assuré ;

- un attentat ou une catastrophe naturelle survenant à destination

- tous les aléas soudains, imprévisibles et justifiables pouvant vous empêcher de voyager.

XII - Réclamation

Malgré tout le soin que l'équipe des Mystères de l'Ouest apporte à la bonne réalisation de votre séjour, il est possible que certaines prestations ne soient pas fournies comme prévu. Dans ce cas, toute réclamation doit nous parvenir dans un délai de 7 jours suivant le séjour par lettre recommandée, avec pièces justificatives, pour être pris en compte.

XIII - Rétractation

Conformément à l'article L.121-18-4 du code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation après avoir accepté le présent contrat.

XIV - Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Poitiers.

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les devis et brochures proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme.

Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme (Loi du 22/07/2009)

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

1Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Mystères de l'Ouest – 11, rue de la Tonnelle – 86360 MONTAMISÉ RCS POITIERS 440 250 363 00056	<i>Paraphe client</i>
Tel. : 05.49.36.36.36 E-mail : contact@mysteresdelouest.com	<i>Page 4 sur 5</i>

1L'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.

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 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.

J'accepte les conditions générales de vente ici présentes.

Date..... Nom..... Prénom.....

Signature du Client :

Mystères de l'Ouest – 11, rue de la Tonnelle – 86360 MONTAMISÉ RCS POITIERS 440 250 363 00056	<i>Paraphe client</i>
Tel. : 05.49.36.36.36 E-mail : contact@mysteresdelouest.com	<i>Page 5 sur 5</i>