



Direction des pèlerinages

12 place de Lavalette - CS 90051 - 38028 GRENOBLE Cedex 1

Tél : 04 38 38 00 36

pelerinages@diocese-grenoble-vienne.fr

www.diocese-grenoble-vienne.fr/pelerinages_diocese.html

N° immatriculation ATOUT France : IM038110025

N° contrat MSC Pro : 0020820035000287

N° client Garantie financière : ATRADIUS N°543870

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

20 JANVIER 2019

Résumé des droits du voyageur

Conformément à l'arrête du 1 mars 2018

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

En ce qui concerne l'ADG, ces numéros figurent sur les fiches d'inscription dont le client doit conserver un exemplaire. Pour rappel :

Accident corporel, rapatriement, besoin d'assistance : avant toute autre intervention, appeler le numéro d'urgence 24h/24h

Mutuelle St Christophe **Assistance : 01 55 92 26 16**

Accident matériel, tout évènement mettant en cause l'assurance : avant toute autre intervention, contacter :

Mutuelle St Christophe **Assurances : 01 56 24 76 00**

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Association Diocésaine de Grenoble-Direction des Pèlerinages a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de ATRADIUS, contrat N°543870. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme :

ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A.

De seguros y Reaseguros

159 rue Anatole France CS 50118

92596 LEVALLOIS – PERRET CEDEX

Tel +33 (0) 1 41 05 84 84

si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Association Diocésaine de Grenoble-Direction des Pèlerinages.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.(ordonnance n°2017-1717 du 20dec2017) :

<https://www.dalloz-actualite.fr/sites/dalloz-actualite.fr/files/resources/2018/01/fl2101xd2012-1717.pdf>

Nos pèlerinages sont réalisés conformément au code du tourisme

Les dispositions du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Vente et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 du Code du Tourisme.

Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant aux documents d'information, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le dépliant, le site internet du diocèse, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

Extraits du Code du tourisme

Version actualisée au 1^{er} juillet 2018

LIVRE II : ACTIVITÉS ET PROFESSIONS DU TOURISME

Article L211-1

I.-Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale :

1 ° Des forfaits touristiques ;

2° Des services de voyage portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes.

Il s'applique également aux professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2.

II.-Les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à des opérations mentionnées au I, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

III.-Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons ou coffrets permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées au I. Il ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de ces bons ou coffrets.

IV.-Le présent chapitre n'est pas applicable aux personnes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyage liées qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement.

V.-Le présent chapitre ne s'applique pas aux personnes suivantes, sauf en ce qui concerne l'organisation, la vente ou l'offre à la vente de forfaits ou lorsqu'elles facilitent l'achat de prestations de voyage liées :

1° Aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport terrestre pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs de voyageurs ;

2° Aux transporteurs aériens qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport aérien ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport aérien et, à titre accessoire, un ou plusieurs parcours de transport terrestre assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;

3° Aux transporteurs ferroviaires qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport ferroviaire ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport ferroviaire et, à titre accessoire, d'autres parcours de transport terrestre ou aérien assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;

4° Aux personnes physiques ou morales titulaires d'une carte professionnelle délivrée en application de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, lorsqu'elles ne réalisent les opérations mentionnées au 2° du I qu'à titre accessoire. Ces personnes doivent souscrire, pour la réalisation de ces opérations, une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité professionnelle et une garantie financière permettant le remboursement des fonds déposés.

Article L211-2

I.-Constitue un service de voyage :

1 ° Le transport de passagers ;

2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;

3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R. 311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/ h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;

4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou

3°.

II.-A.-Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;

2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :

a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;

b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;

c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire ;

d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;

e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

B.-Les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° du I est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

1° Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou

2° Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° du I a commencé.

III.-Constitue une prestation de voyage liée la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou

2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° du I et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

IV.-Pour l'application du présent chapitre, le voyageur est une personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu.

Un professionnel est une personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant du présent chapitre, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage.

Un organisateur est un professionnel qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au e du 2° du A du II.

Un détaillant est un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ou des services de voyage assurés par un autre professionnel. V.-Pour l'application du présent chapitre, on entend par :

1° Point de vente : tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site internet commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites internet commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme une structure unique, y compris un service téléphonique ;

2° Support durable : tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

3° Circonstances exceptionnelles et inévitables : une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Article L211-3

I.-Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un Etat membre mais dirige par tout moyen ces activités vers la France, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur :

1° Ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits touristiques et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service ; et 2° Bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément à l'article L. 211-18.

Afin de se conformer au présent I, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire fixé par voie réglementaire ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires, il fournit les informations qui y figurent.

II.-Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées au I du présent article et au 1° du II de l'article L. 211-18, les droits et obligations prévus aux articles L. 211-11, L. 211-14 et L. 211-16 à L. 211-17-1 s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.

III.-Lorsqu'une prestation de voyage liée résulte de la conclusion d'un contrat entre un voyageur et un professionnel qui ne facilite pas la prestation de voyage liée, ce professionnel informe le professionnel qui facilite la prestation de voyage liée de la conclusion du contrat concerné.

Article L211-4

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné à l'article L. 141-3 peuvent réaliser pour le compte d'autrui des locations meublées d'immeubles bâtis, dites locations saisonnières, telles que définies à l'article 1er-1 de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée. Elles sont soumises, pour l'exercice de cette activité, à l'article 8 de la même loi.

Article L211-5

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné à l'article L. 141-3 doivent tenir leurs livres et documents à la disposition des agents habilités à les consulter ; elles doivent également mentionner leur immatriculation au registre dans leur enseigne, dans les documents remis aux tiers et dans leur publicité.

Article L211-5-1

La déclaration d'un organisateur de forfait touristique ou d'un professionnel facilitant une prestation de voyage liée mentionnant qu'il agit exclusivement en qualité de prestataire d'un service de voyage, d'intermédiaire ou en toute autre qualité, ou qu'un forfait ou une prestation de voyage liée ne constitue pas un forfait ou une prestation de voyage liée, ne libère pas ledit organisateur ou professionnel des obligations qui lui sont imposées par le présent chapitre.

Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application de ce chapitre ne sont pas opposables au voyageur.

Article L211-6

Les conditions d'application du présent chapitre sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours

Article L211-7

I.-La présente section s'applique aux prestations mentionnées aux 1° et 2° du I de l'article L. 211-1 et à l'article L. 211-4. Toutefois, elle ne s'applique aux opérations suivantes que lorsque celles-ci entrent dans le cadre d'un forfait touristique tel que défini au II de l'article L. 211-2 :

1 ° La réservation et la vente de titres de transport aérien ou d'autres titres de transport sur ligne régulière ;
2° La location de meublés saisonniers, qui demeurent régis par la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 précitée et par les textes pris pour son application.

II.-Elle ne s'applique pas aux services de voyage et forfaits touristiques vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

Article L211-8

L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Article L211-9

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur ou le détaillant communique toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat.

Si l'organisateur ou le détaillant n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées aux articles L. 211-8 et L. 211-10 incombe au professionnel.

Article L211-10

Les contrats sont formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, sont lisibles. Lors de la conclusion du contrat, ou dans les meilleurs délais par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement définis à l'article L. 221-1 du code de la consommation, un exemplaire ou la confirmation du contrat est fournie au voyageur sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un autre support durable.

Le contrat ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article L. 211-8, et les informations complémentaires portant notamment sur les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées, les coordonnées complètes du représentant local de l'organisateur ou du détaillant et de son garant ainsi que des mentions obligatoires, fixées par voie réglementaire.

Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour, l'organisateur ou le détaillant remet au voyageur les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article L211-11

Le voyageur peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur ou au détaillant sur un support durable avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur ou le détaillant informe le cédant des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur ou par le détaillant en raison de la cession du contrat.

L'organisateur ou le détaillant apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.

Article L211-12

Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :

1 ° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou 3 ° Des taux de change en rapport avec le contrat.

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur ou le détaillant la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour.

Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Article L211-13

L'organisateur ou le détaillant ne peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L. 211-12, à moins que :

1° L'organisateur ou le détaillant se soit réservé ce droit dans le contrat ;

2° La modification soit mineure ; et

3° L'organisateur ou le détaillant en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant.

Article L211-14

I.-Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résolution standard, le montant des frais de résolution correspond au prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. A la demande du voyageur, le vendeur justifie le montant des frais de résolution.

II.-Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

III.-L'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours

-sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

-quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

ou

2° L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Section 3 : Responsabilité civile professionnelle

Article L211-16

I.-Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Le professionnel qui vend un service de voyage mentionné au 2° du I de l'article L. 211-1 est responsable de plein droit de l'exécution du service prévu par ce contrat, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service.

Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsqu'un organisateur ou un détaillant verse des dommages et intérêts, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent, il peut demander réparation à tout tiers ayant contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

II.-Le voyageur informe l'organisateur ou le détaillant, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du contrat directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur dans les meilleurs délais. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

III.-Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité, conformément à l'alinéa précédent, le voyageur peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17.

IV.-Sans préjudice des exceptions énoncées au III, si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la nonconformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur ou le détaillant refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

V.-Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

VI.-Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur ou le détaillant n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17 , une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts. S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au troisième alinéa du V, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17, sans résolution du contrat.

Si le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

VII.-Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

VIII.-La limitation des coûts prévue à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ou le détaillant ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat. L'organisateur ou le détaillant ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

Article L211-17

I.-Le voyageur a droit à une réduction de prix appropriée pour toute période de non-conformité des services fournis dans le cadre d'un contrat, sauf si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable au voyageur.

II.-Le voyageur a droit à des dommages et intérêts de la part de l'organisateur ou du détaillant pour tout préjudice subi en raison de la non-conformité des services fournis. L'indemnisation est effectuée dans les meilleurs délais.

III.-Le voyageur n'a droit à aucune indemnisation si l'organisateur ou le détaillant prouve que la nonconformité est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

IV.-Dans la mesure où des conventions internationales circonscrivent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire fournissant un service de voyage qui fait partie d'un voyage ou séjour ou limitent l'étendue de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages et intérêts à verser par l'organisateur ou le détaillant, pour autant que cette limitation ne s'applique pas aux préjudices corporels ni aux dommages causés intentionnellement ou par négligence et qu'elle ne représente pas moins de trois fois le prix total du voyage ou séjour.

V.-Les droits à indemnisation ou à réduction de prix prévus par le présent code ne portent pas atteinte aux droits des voyageurs au titre du règlement (CE) n° 261/2004, du règlement (CE) n° 1371/2007, du règlement (CE) n° 392/2009, du règlement (UE) n° 1177/2010, du règlement (UE) n° 181/2011 et des conventions internationales. Les voyageurs ont le droit d'introduire des réclamations au titre du présent code et desdits règlements et conventions internationales. L'indemnisation ou la réduction de prix octroyée en vertu du présent code et l'indemnisation ou la réduction de prix octroyée en vertu desdits règlements et conventions internationales sont déduites les unes des autres pour éviter toute double indemnisation.

VI.-Le délai de prescription pour l'introduction des réclamations au titre du présent article est fixé à deux ans, sous réserve du délai prévu à l'article 2226 du code civil.

Article L211-17-1

L'organisateur d'un voyage ou séjour ou le détaillant apporte dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances mentionnées au VII de l'article L. 211-16.

Article L211-17-2

Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un voyage ou séjour, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article L211-17-3

La présente section n'est pas applicable :

1° Aux prestations qui n'entrent pas dans le cadre d'un forfait touristique et qui sont relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière ;

2° Aux prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

Section 4 : Obligation et conditions d'immatriculation

Article L211-18

I.-Les personnes physiques ou morales mentionnées à l'article L. 211-1 sont immatriculées au registre mentionné à l'article L. 141-3.

II.-Afin d'être immatriculées, ces personnes doivent :

1° Justifier, à l'égard des voyageurs, d'une garantie financière suffisante, spécialement affectée au remboursement des fonds reçus au titre des forfaits touristiques, des prestations de voyage liées et de ceux des services mentionnés au 2° du I de l'article L. 211-1 qui ne portent pas uniquement sur un transport, sauf lorsque les forfaits touristiques et services de voyage sont achetés en vertu d'une convention générale conclue pour l'organisation d'un voyage d'affaires. Cette garantie doit résulter de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance établis sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou d'une société de financement. Si une prestation de transport est incluse, la garantie doit couvrir les frais de rapatriement éventuel vers le lieu de départ ou à un autre lieu décidé d'un commun accord par les parties contractantes. Le remboursement peut être remplacé, avec l'accord du voyageur, par la fourniture d'une prestation différente en remplacement de la prestation prévue. La prestation proposée par l'organisme de garantie financière ne requiert pas l'accord exprès du voyageur, dès lors que sa mise en œuvre n'entraîne qu'une modification mineure du contrat et que le voyageur en est informé de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable ;

2° Justifier d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle.

III.-Ne sont pas tenus de satisfaire aux conditions prévues aux I et II les associations et organismes sans but lucratif appartenant à une fédération ou une union déclarée s'en portant garantes à la condition que ces dernières satisfassent aux obligations mentionnées aux I et II.

Article L211-18-1

Les professionnels qui ne sont pas établis dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen et qui vendent ou offrent à la vente les prestations mentionnées à l'article L. 211-1 ou qui dirigent par tout moyen ces activités vers la France sont tenus de fournir la garantie contre l'insolvabilité conformément à l'article L. 211-18.

Section 5 : De la liberté d'établissement

Article L211-19

Pour s'établir en France, tout ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen est soumis aux obligations et conditions d'immatriculation fixées à la section 4 du présent chapitre.

Section 6 : De la libre prestation de services

Article L211-20

Toute personne physique ou morale légalement établie dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, peut exercer en France les activités mentionnées au I de l'article L. 211-1. L'ensemble des règles fixées au présent chapitre sont applicables à l'activité de ces personnes.

Article L211-21

Lorsque le prestataire fournit pour la première fois des services en France, il en informe au préalable la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 par une déclaration écrite, comprenant notamment les informations relatives à sa garantie financière et son assurance de responsabilité civile professionnelle. La déclaration est enregistrée au registre mentionné à l'article L. 141-3.

Cette déclaration est réitérée en cas de changement dans les éléments de la déclaration et doit être renouvelée tous les trois ans si le prestataire poursuit son activité vers la France.

Section 7 : Sanctions et mesures conservatoires

Article L211-23

I.-Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

de se livrer ou d'apporter son concours à l'une des opérations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-4 sans respecter ou en ayant cessé de remplir les conditions prévues au présent chapitre ;

- d'exercer les fonctions de représentant légal ou statutaire d'une personne morale qui se livre ou apporte son concours à l'une des opérations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-4 lorsque cette personne morale ne respecte pas ou a cessé de remplir les conditions prévues au présent chapitre ;
pour toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné au I de l'article L. 211-18, de prêter son concours à la conclusion d'un contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé régi par les articles L. 121-60 et suivants du code de la consommation sans justifier du mandat, de l'assurance et de la garantie financière prévus à l'article L. 211-24 du présent code.

Le tribunal peut, en outre, ordonner la fermeture temporaire ou définitive de l'établissement exploité par les personnes condamnées.

II.-Lorsqu'une personne physique ou morale réalise l'une des opérations mentionnées aux articles L. 211-1 et L. 211-4 sans respecter les conditions prévues au présent chapitre, le représentant de l'Etat dans le département où l'infraction a été dûment constatée peut ordonner par décision motivée la fermeture à titre provisoire de l'établissement dans lequel ont été réalisées lesdites opérations, après que la personne physique ou le représentant de la personne morale a été mis en mesure de présenter ses observations. Il en avise sans délai le procureur de la République. En cas d'inexécution de la mesure de fermeture, il peut y pourvoir d'office. Toutefois, cette fermeture provisoire cesse de produire effet à l'expiration d'un délai de six mois.

La mesure de fermeture provisoire est levée de plein droit en cas de classement sans suite de l'affaire par le procureur de la République, d'ordonnance de non-lieu rendue par une juridiction d'instruction ou lors du prononcé du jugement rendu en premier ressort par la juridiction saisie.

III.-Tout manquement à la section 2 du présent chapitre est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V du code de la consommation.

Ces manquements sont recherchés et constatés par les agents mentionnés aux articles L. 511-3 et L. 511-21 du code de la consommation, dans les conditions prévues à l'article L. 511-7 du même code.

Partie réglementaire

Article R211-1

Les dispositions réglementaires des titres Ier et II sont applicables à toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1, sous réserve des dispositions de la seconde phrase du III, du IV et du V de cet article et des dispositions des articles L. 211-7 et L. 211-17-3 relatives aux prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour l'organisation de voyages d'affaires.

Les dispositions réglementaires des titres Ier et II ne sont pas applicables aux transporteurs aériens et ferroviaires délivrant les titres de transport mentionnés respectivement au 2° et au 3° du V de l'article L. 211-1.

Les opérations de délivrance des titres de transport prévus à l'alinéa précédent doivent être réalisées par les transporteurs aériens ou ferroviaires directement ou au moyen de leur propre matériel automatisé mis en œuvre sous leur responsabilité.

La délivrance de titres de transport s'effectue conformément aux textes législatifs et réglementaires ou aux accords internationaux propres à l'organisation des transports.

Article R211-1-1

Pour l'application du B du II et du III de l'article L. 211-2, le service de voyage dont la valeur est d'au moins 25 % du montant de la combinaison représente une part significative.

Article R211-1-2

Le formulaire mentionné au I de l'article L. 211-3 est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances.

Article R211-2

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre prévu à l'article L. 141-3 doivent mentionner le nom ou la raison sociale et la forme juridique de l'entreprise ou de l'organisme, leur numéro d'immatriculation, le nom et l'adresse de leur garant et de leur assureur dans leur correspondance et les documents contractuels. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Sur les documents non contractuels ou publicitaires doivent figurer le nom et l'adresse de l'entreprise ou de l'organisme et son numéro d'immatriculation.

Les associations ou les organismes sans but lucratif mentionnés au b du III de l'article L. 211-18 font figurer sur leurs documents leur nom et adresse, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro d'immatriculation de la fédération ou de l'union à laquelle ils sont rattachés. Ces informations doivent aussi figurer, le cas échéant, sur leurs sites internet. Les documents de nature contractuelle doivent préciser les noms et adresses du garant et de l'assureur de cette fédération ou de cette union.

Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné à l'article L. 141-3 tient ses livres et documents à la disposition du garant et des personnes habilitées à les consulter par le ministre chargé du tourisme.

Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours.

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

2° A 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.

Section 3 : Sanctions et mesures conservatoires.

Article R211-14

En cas de non-respect des obligations fixées par le règlement (CE) n° 1107/2006 du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, les sanctions applicables aux personnes immatriculées au registre mentionné à l'article L. 141-3 sont celles prévues par l'article R. 330-20 du code de l'aviation civile.

Section 4 : Obligation d'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien.

Article R211-15

Pour les prestations de transport aérien incluses dans un forfait touristique, les personnes visées à l'article L. 211-1 transmettent au voyageur, pour chaque tronçon de vol, une liste comprenant au maximum trois transporteurs, au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait auquel l'organisateur du voyage aura éventuellement recours.

Pour l'application de l'alinéa précédent, les notions de transporteur contractuel et de transporteur de fait s'entendent au sens de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

Article R211-16

L'information prévue à l'article R. 211-15 est communiquée avant la conclusion du contrat portant sur le ou les tronçons de vols concernés.

Article R211-17

Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique. Cette information est confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.

Toutefois, pour les contrats conclus par téléphone, le voyageur reçoit un document écrit confirmant cette information.

Article R211-18

Après la conclusion du contrat, le transporteur contractuel ou l'organisateur du voyage informe le voyageur de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat.

Cette modification est portée à la connaissance du voyageur, y compris par l'intermédiaire de la personne physique ou morale ayant vendu le titre de transport aérien, dès qu'elle est connue. Le voyageur en est informé au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

Article R211-19

Les règles relatives à l'obligation d'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien en dehors des ventes de forfaits touristiques sont fixées par les articles R. 322-3 à R. 322-6 du code de l'aviation civile et les sanctions applicables en cas de méconnaissance de cette obligation sont fixées par le paragraphe 5 de l'article R. 330-20 du code de l'aviation civile.

Section 5 : Obligation et conditions d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

Sous-section 1 : Procédure d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

Article R211-20

La demande d'immatriculation au registre mentionné au a de l'article L. 141-3 est adressée par écrit, le cas échéant par voie électronique, à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2.

La demande d'immatriculation est accompagnée de pièces justificatives de la garantie financière et de l'assurance de responsabilité civile professionnelle définies aux articles R. 211-26 à R. 211-40 ainsi que de l'aptitude professionnelle en application de l'article R. 211-41.

Lorsqu'il est fait application des dispositions de l'article R. 211-50, la demande est accompagnée de pièces justifiant que le demandeur remplit les conditions d'activité fixées par cet article.

Lorsque la demande d'immatriculation est formulée par une personne physique, elle mentionne l'état civil, la profession et le domicile du demandeur ainsi que l'adresse du siège de ses activités et de ses établissements secondaires.

Lorsque la demande d'immatriculation est présentée au nom d'une personne morale, elle mentionne la dénomination sociale, la forme juridique, le cas échéant le montant du capital social, l'adresse du siège social et de ses établissements secondaires, ainsi que l'état civil et le domicile du ou des représentants légaux ou statutaires, seuls habilités à présenter la demande.

Lorsque la demande d'immatriculation est présentée au nom d'une fédération ou union d'associations, elle mentionne le nom et l'adresse du siège des associations ou des organismes sans but lucratif qui en sont membres et dont elle assume la responsabilité.

Article R211-21

I. - Lorsque le dossier de demande d'immatriculation comporte toutes les pièces définies à l'article R. 211-20, la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 émet un récépissé qu'elle communique au demandeur.

La commission dispose d'un délai d'un mois à compter de la date du récépissé pour :

procéder à l'immatriculation lorsqu'il ressort de l'examen du dossier que la demande est conforme aux dispositions du II de l'article L. 211-18. La commission notifie à l'opérateur de voyages un certificat d'immatriculation comportant son numéro d'immatriculation au registre et la date d'enregistrement ;

- refuser l'immatriculation par une décision qu'elle communique au demandeur, lorsqu'il ressort de l'examen du dossier complet que la demande d'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions du II de l'article L.

211-18.

L'immatriculation est réputée acquise en l'absence de notification de la décision de la commission dans le délai prévu au deuxième alinéa. La commission est alors tenue de délivrer sans délai un numéro d'immatriculation.

II. - Dans le cas où le récépissé a été remis ou transmis en application des dispositions de l'article R. 123-10 du code de commerce, le délai prévu au I peut être interrompu si, compte tenu de la situation particulière du demandeur, les pièces jointes au dossier ne permettent pas d'instruire sa demande d'immatriculation.

La date d'interruption du délai est celle du courrier par lequel la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 informe le demandeur ou son mandataire, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, de la nécessité de joindre à son dossier les pièces permettant l'instruction de sa demande ainsi que du délai dans lequel ces pièces devront lui être communiquées.

Dès réception des pièces demandées, la commission émet un nouveau récépissé et la demande d'immatriculation est instruite conformément aux alinéas deux et suivants du I.

Lorsque les pièces complémentaires demandées ne sont pas produites dans le délai fixé par la commission, celle-ci renvoie le dossier au demandeur et informe expressément ce dernier qu'il lui appartient, s'il souhaite être immatriculé, de déposer une nouvelle demande accompagnée de la totalité des pièces qui lui sont signalées.

III. - Lorsque le dossier de demande d'immatriculation est incomplet, la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 transmet au demandeur, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, un courrier indiquant les pièces manquantes qui doivent être produites dans un délai de quinze jours ouvrables courant à compter de la réception de ce courrier.

Dès réception des pièces demandées, la commission émet un récépissé et la demande d'immatriculation est instruite conformément au I.

Lorsque les pièces complémentaires demandées ne sont pas produites à l'expiration du délai indiqué dans le courrier de la commission, celle-ci renvoie le dossier au demandeur et informe expressément ce dernier qu'il lui appartient, s'il souhaite être immatriculé, de déposer une nouvelle demande accompagnée de la totalité des pièces qui lui sont signalées.

IV. - Les opérateurs de voyages informent la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 de tout changement dans les éléments prévus à l'article R. 211-20, et notamment de la cessation d'activité. L'information est transmise dans le mois qui précède la modification quand elle peut être anticipée ou sinon au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

V. - Il est procédé, tous les trois ans, au renouvellement de l'immatriculation selon les modalités fixées aux I, II et III.

Article D211-21-1

La limite mentionnée au septième alinéa de l'article L. 141-3 est fixée à 150 euros.

Article R211-22

Toute personne physique ou morale qui, à quelque titre que ce soit, acquiert la majorité du capital social d'une société immatriculée au registre mentionné à l'article L. 141-3 ou qui est chargée d'en assurer la

gérance sous sa responsabilité peut en poursuivre l'exploitation pendant le délai nécessaire à l'obtention de l'immatriculation s'il dispose du récépissé prévu au I de l'article R. 211-21.

Le maintien provisoire de l'immatriculation prend fin à la date de la nouvelle immatriculation ou de la notification du refus d'inscription au registre.

Sous-section 2 : Gestion du registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

Article R211-23

Dans le mois suivant l'immatriculation au registre mentionné à l'article L. 141-3, publicité est faite de cette immatriculation sur le site internet de l'agence mentionnée à l'article L. 141-2.

Elle met à jour la liste des opérateurs immatriculés au registre en informant les tiers de l'identité de l'opérateur, de son numéro d'immatriculation, de sa dénomination, de sa raison sociale, de sa forme juridique et de l'adresse du siège social de l'entreprise ou de l'organisme ainsi que des noms et adresses de son garant et de son assureur.

Article R211-24

Après avoir mis l'intéressé en mesure de présenter des observations écrites en défense, la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 procède à la radiation du registre en cas de déclaration frauduleuse ou lorsque l'opérateur de voyages ne satisfait plus aux conditions prévues au II de l'article L. 211-18.

La radiation du registre est notifiée par la commission, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, à l'opérateur qui en fait l'objet.

Article R211-25

La radiation intervient également à la demande de la personne physique ou morale immatriculée au registre ou lorsque la personne morale concernée fait l'objet d'une dissolution par l'effet d'un jugement ordonnant la clôture de la liquidation judiciaire, notifiée par le liquidateur à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2.

Section 6 : Garantie financière.

Article R211-26

La garantie financière prévue au a du II de l'article L. 211-18 résulte d'un engagement écrit de cautionnement pris :

1° Soit par un organisme de garantie collective doté de la personnalité juridique, au moyen d'un fonds de garantie constitué à cet effet ;

2° Soit par un établissement de crédit, une société de financement ou une entreprise d'assurances habilités à donner une garantie financière ;

3° Soit par un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif ayant fait l'objet d'une autorisation particulière par un arrêté du ministre chargé du tourisme et disposant d'un fonds de solidarité suffisant.

La garantie financière est affectée au remboursement des fonds reçus par l'opérateur de voyages et de séjours au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard du voyageur pour des prestations en cours ou à servir et permet d'assurer, notamment en cas de cessation de paiements ayant entraîné un dépôt de bilan, le rapatriement des voyageurs et la prise en charge des frais de séjour supplémentaires qui résulteraient directement de l'organisation du rapatriement.

L'engagement de garantie financière doit répondre à toutes les dispositions réglementaires de la présente section.

Un arrêté conjoint des ministres chargés de l'économie et du tourisme fixe, en proportion de la moyenne des primes ou cotisations encaissées et de la charge des sinistres, les règles prudentielles applicables aux organismes mentionnés au 1° et au 3° du présent article qui permettent de garantir un niveau de solvabilité équivalent à celui des entités soumises au contrôle d'une autorité de contrôle prudentiel pratiquant l'activité à laquelle se rattache l'engagement de cautionnement mentionné au premier alinéa.

Article R211-27

Les conditions de fonctionnement de l'organisme de garantie collective mentionné à l'article R. 211-26, notamment les conditions d'adhésion, de démission, de contrôle sur les adhérents, d'octroi, de retrait et de mise en oeuvre des garanties, sont fixées par les statuts et le règlement intérieur de cet organisme, qui sont soumis à l'agrément du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances.

Article R211-28

La garantie financière apportée par un établissement de crédit ou par une entreprise d'assurances n'est admise que si cet établissement ou cette entreprise a son siège sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, ou d'un Etat partie à l'accord instituant l'Espace économique européen, ou une succursale en France. Cette garantie financière doit être, dans tous les cas, immédiatement mobilisable pour assurer, dans les conditions prévues par l'article R. 211-31, le rapatriement des voyageurs.

Pour l'application des dispositions du présent article, les établissements de crédit installés dans la Principauté de Monaco sont réputés avoir un siège en France.

Article R211-29

Lorsque la garantie financière résulte de l'appartenance à un groupement d'associations ou d'organismes sans but lucratif immatriculé au registre mentionné à l'article L. 141-3, l'association ou l'organisme sans but lucratif doit détenir dans ses livres une attestation par laquelle le garant s'engage à se substituer à l'association ou à l'organisme sans but lucratif défaillant pour le règlement des créances et le rapatriement éventuel des membres.

L'attestation doit être portée par l'association à la connaissance de ses adhérents bénéficiaires des prestations prévues à l'article L. 211-1 par tout moyen.

L'engagement de cautionnement prend fin suivant les modalités prévues à l'article R. 211-33.

Article R211-30

Toute personne physique ou morale immatriculée au registre mentionné à l'article L. 141-3 doit posséder une garantie financière délivrée par un seul garant. La garantie financière s'étend aux activités qui sont exercées par les établissements secondaires tels que succursale ou point de vente et aux associations ou organismes sans but lucratif membres d'une fédération ou d'une union d'associations immatriculée au registre et qui en assume la responsabilité.

La garantie suffisante prévue par l'article L. 211-18 se définit comme la garantie de la totalité des fonds reçus du consommateur final au titre des forfaits touristiques et des prestations énumérées à l'article L. 211-1 qui ne portent pas uniquement sur des titres de transport.

Les fonds nécessaires au rapatriement s'entendent comme les fonds nécessaires au transport des consommateurs ainsi que les frais de séjour raisonnables supplémentaires qui découleraient directement de l'organisation du rapatriement au regard des modalités de transport prévues au contrat.

La personne physique ou morale immatriculée communique à la commission d'immatriculation mentionnée au huitième alinéa de l'article L. 141-2 une attestation annuelle de garantie financière délivrée par le garant. En cas de changement de garant, une nouvelle attestation doit être communiquée à cette commission.

La personne physique ou morale garantie doit transmettre chaque année à son garant tous les documents nécessaires à une juste évaluation du risque susceptible d'être supporté par le garant. Elle est tenue d'informer le garant en cas de modification importante d'activité en cours d'année.

Les dispositions du présent article ne sont pas applicables à la garantie relative au contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé prévu à l'article L. 211-24

Article R211-31

La garantie intervient sur les seules justifications présentées par le créancier à l'organisme garant établissant que la créance est certaine et exigible et que l'opérateur de voyages et de séjours est défaillant, sans que le garant puisse opposer au créancier le bénéfice de division et de discussion.

La défaillance de l'opérateur de voyages et de séjours peut résulter soit d'un dépôt de bilan, soit d'une sommation de payer par exploit d'huissier ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception, suivie de refus ou demeurée sans effet pendant un délai de quarante-cinq jours à compter de la signification de la sommation.

En cas d'instance en justice, le demandeur doit aviser le garant de l'assignation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Si le garant conteste l'existence des conditions d'ouverture du droit au paiement ou le montant de la créance, le créancier peut assigner directement devant la juridiction compétente.

Par dérogation aux dispositions qui précèdent, la mise en oeuvre, en urgence, de la garantie en vue d'assurer le rapatriement des clients ou des membres d'un opérateur de voyages et de séjours est décidée par le préfet qui requiert le garant de libérer, immédiatement et par priorité, les fonds nécessaires pour couvrir les frais inhérents à l'opération de rapatriement. Toutefois, si la garantie financière résulte d'un organisme de garantie collective mentionné à l'article R. 211-27, cet organisme assure la mise en oeuvre immédiate de la garantie par tous moyens en cas d'urgence dûment constatée par le préfet.

Les informations nécessaires à la mise en oeuvre des dispositions de l'alinéa précédent sont communiquées, en tant que de besoin, au préfet par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2.

Les compétences dévolues par le présent article au préfet sont exercées par le préfet du département du lieu d'établissement de l'opérateur de voyages et de séjours concerné. Pour les opérateurs dont le lieu d'établissement est situé dans la région Ile-de-France, ces compétences sont exercées par le préfet de région. Pour les opérateurs dont le lieu d'établissement est situé à l'étranger sans représentation sur le territoire national, ces compétences sont exercées par le ministre chargé du tourisme.

Article R211-32

Sauf cas de rapatriement dont le paiement des frais est effectué sans délai, le paiement est effectué par le garant dans un délai de trois mois à compter de la présentation de la demande écrite, accompagnée des justificatifs.

En cas de cessation de la garantie avant l'expiration de ce délai, le point de départ de celui-ci est reporté à la date de publication de l'avis prévu à l'article R. 211-33.

Toutefois, si la personne garantie fait l'objet d'une procédure collective pendant le délai fixé au premier alinéa, le règlement des créances peut être différé jusqu'au dépôt de l'état des créances au greffe du tribunal dans les conditions prévues aux articles R. 624-8 à R. 624-11 du code de commerce.

L'organisme de garantie collective, l'entreprise d'assurances, l'établissement de crédit, la société de financement ou un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif dont la garantie a été mise en jeu est subrogé de plein droit à tous les droits du créancier désintéressé, ainsi qu'il est dit à l'article 2306 du code civil, en ce qui concerne la dette de la personne garantie et dans la limite du remboursement ou de la restitution faite par lui.

Article R211-33

La garantie cesse par son exécution ou pour les raisons suivantes :

- perte de la qualité d'adhérent à l'organisme de garantie collective ou à un groupement d'associations ou d'organismes sans caractère lucratif ou dénonciation de l'engagement de garantie financière pris par un établissement de crédit, une société de financement ou une entreprise d'assurances ;
- radiation du registre mentionné à l'article L. 141-3.

Un avis annonçant la cessation de la garantie et précisant qu'elle cessera à l'expiration d'un délai de trois jours suivant la publication dudit avis est notifié, à la diligence du garant par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à la commission mentionnée à l'article L. 141-2 qui le publie sur internet. L'avis indique qu'un délai de trois mois est ouvert aux créanciers éventuels pour produire leurs créances.

Si l'opérateur de voyages immatriculé bénéficie d'une nouvelle garantie accordée par un autre organisme, il doit en informer la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 qui met à jour le registre.

Article R211-34

Sans préjudice de la mise en oeuvre éventuelle des mesures d'urgence prévues à l'article R. 211-31, les créances nées antérieurement à la date de cessation de la garantie restent couvertes par le garant si elles sont produites par le créancier dans un délai de trois mois à compter de la date des publications prescrites à l'article R. 211-33.

Le garant tient à la disposition de la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 le contenu des demandes qui lui sont présentées et de la suite qui leur est donnée.

Section 7 : Responsabilité civile professionnelle.

Article R211-35

Le contrat d'assurance souscrit en application du b du II de l'article L. 211-18 garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle encourue par les opérateurs de voyages ne peut pas déroger aux dispositions définies à la présente section, sauf dans un sens plus favorable aux intérêts des voyageurs.

Dans le cas d'une fédération ou d'une union, le contrat d'assurance doit couvrir dans les conditions prévues par la présente section la responsabilité des associations ou organismes sans but lucratif qui en sont membres et dont la fédération ou l'union assume la responsabilité.

Article R211-36

Le contrat d'assurance mentionné à l'article R. 211-35 garantit l'opérateur de voyages contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, 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 L. 211-1 et L. 211-4, tant du fait de l'opérateur de voyages que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés.

Article R211-37

La garantie mentionnée à l'article R. 211-36, outre les exclusions légales prévues au code des assurances, ne couvre pas :

- a) Les dommages causés à l'assuré lui-même, à ses ascendants et descendants ;
- b) Les dommages causés aux représentants légaux de l'opérateur de vente de voyages et de séjours si celui-ci est une personne morale, et à ses collaborateurs et préposés dans l'exercice de leurs fonctions ;

- c) Les dommages dus à l'exploitation de moyens de transport dont l'opérateur de vente de voyages et deséjours a la propriété, la garde ou l'usage ;
- d) Les dommages engageant la responsabilité de l'assuré en sa qualité de propriétaire ou d'exploitant d'installations hôtelières ou d'hébergements ;
- e) Les pertes ou détériorations ou vols des espèces monnayées, billets de banque, fourrures, bijoux et objets précieux, confiés à l'assuré ou à ses préposés.

Article R211-38

Le montant des garanties est librement fixé par les parties au contrat mentionné à l'article R. 211-35 en fonction des activités mentionnées à l'article L. 211-1 et exercées par l'assuré.

L'assuré doit indiquer clairement, dans ses brochures et sur tout support à caractère contractuel, les risques couverts et les garanties souscrites au titre du contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle. Lorsque le contrat prévoit une franchise à la charge de l'assuré, elle n'est pas opposable aux tiers lésés.

Article R211-39

En cas de cessation du contrat d'assurance l'organisme assureur est tenu d'en informer par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 quinze jours au moins avant la date à laquelle la garantie cessera d'avoir effet. Il doit, dans le même délai, informer l'organisme auprès duquel a été contractée la garantie financière prévue au a du II de l'article L. 211-18.

Article R211-40

La souscription du contrat mentionné à l'article R. 211-35 est justifiée par la production d'une attestation à la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2. Toutefois, la garantie ne prend effet que le lendemain du jour de la délivrance de l'immatriculation, à 0 heure.

Ce document vaut présomption de garantie. Il doit porter nécessairement les mentions suivantes :

- a) La référence aux dispositions légales et réglementaires ;
- b) La raison sociale de l'entreprise d'assurances agréée ;
- c) Le numéro du contrat d'assurance souscrit ;
- d) La période de validité du contrat ;
- e) Le nom et l'adresse précisant s'il y a lieu la raison sociale et l'adresse de l'opérateur de voyages garanti ;
- f) L'étendue des garanties.

L'assuré est tenu annuellement d'attester auprès de la commission d'immatriculation mentionnée à l'article L. 141-2 de la validité du contrat.

Fin de l'extrait du code, version du 1-01-2019.