CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION

Particuliers - 20/11/2015

1 • DISPOSITIONS LIMINAIRES
Sauf stipulations contraires écrites et signées par les parties, les présentes conditions générales de prestations (ci-après CGP) s'appliquent dans leur intégralité à toute offre de prestation et à toute prestation sur le site du Grand Parc du Puy du Fou et/ou de la Cinéscénie (ci-après le Puy du Fou) et/ou aux alentours (hôtels), telle que l'organisation de spectacles et de séjours ainsi que les prestations de services associées (ci-après les Prestations) vendus par la SAS GRAND PARC DU PUY DU FOU (ci-après le Vendeur) auprès d'individu ou d'ensemble d'individus traitant directement avec le Puy du Fou et venant à moins de 20 personnes (ci-après les Clients). Elles en constituent les conditions essentielles et déterminantes et prévalent sur tout document émanant du Client ou prospectus et catalogues émis par le Vendeur, qui n'ont qu'une valeur indicative. Dès lors, toute commande de Prestations auprès du Vendeur implique, de la part du Client, une acceptation sans réserve des CGP. Le Vendeur pourra à tout moment modifier les CGP. Le fait, pour le Vendeur, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des CGP, ne saurait être interprété comme renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'une des clauses des CGP se trouve nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les Parties négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée.
Dans les CGP, les «Titres d'accès» désignent les billets d'entrée au Puy du Fou et aux spectacles et animations proposés au sein du Puy du Fou ainsi que les tickets de forfait-séjour, les « Bons d'échange » désignent les bons délivrés par le Vendeur en cas de réservation de repas dans un restaurant du Puy du Fou ou en cas de réservation de chambres d'hôtel, de transports, et les « Coupons restauration » désignent les coupons délivrés par le Vendeur et à faire valoir auprès des points de restauration rapide situés au sein du Puy du Fou.

2 • COMMANDE DE PRESTATIONS (CI-APRÈS LA COMMANDE)
2.1. Passation de la Commande La Commande s'effectue :
- au guichet du Vendeur, situé au manoir de Charette, CS 70025, le Puy du Fou, 85590 LES EPESSES.
- par téléphone au +33 (0) 820 09 10 10 de 9h00 à 18h00, du Lundi au Vendredi (0,12€/min depuis un poste fixe) ;
- sur le site Internet du Vendeur, accessible à l'adresse «http://puydufou.com» (ci-après le Site Internet).
- Le Client, pour bénéficier du tarif sur réservation, doit effectuer sa commande au minimum 72 heures avant passage (dans la limite des places disponibles).

Le Client précise dans la Commande la date des Prestations, le nombre de Titres d'accès, de Bons d'échange et de Coupons restauration demandés, et leur adresse de livraison (adresse postale ou e-mail), ainsi que le nom des bénéficiaires des Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits-séjours (billets nominatifs), et les éventuelles demandes vue de la souscription d'une assurance annulation.
Procédure de Commande en ligne sur le Site Internet: La Commande est passée en langue française. A cet effet, le Client choisit les Prestations, pour une date déterminée, et les places dans son panier. Après avoir cliqué sur « Commander », il reporte ses informations dans les champs prévus à cet effet (un retour à l'étape précédente étant toujours possible, dans le but de modifier les éléments indiqués), puis il vérifie la Commande, incluant la désignation, le prix et les modalités de paiement des Prestations, ainsi que la participation aux frais de dossier et les modalités de livraison des Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, avant de la valider. Le Vendeur en accusera réception par e-mail, comprenant en pièce jointe la facture, les billets et autres «Bons d'échange» à imprimer avant passage.
2.2. Effet de la Commande La Commande est ferme et définitive pour le Client, qui ne peut l'annuler ou la modifier que dans les conditions prévues par les CGP. Elle est ferme et définitive pour le Vendeur après confirmation écrite (ci-après Confirmation) de la Commande par lui, par voie électronique.
Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour tous compléments peut contacter le : 02 51 64 23 88

3 • PRIX
Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures du Vendeur et/ou sur le Site Internet, ou, pour les Prestations de restauration, sur le menu. Ils sont exprimés en euros et TTC. Ils ne comprennent pas les frais d'expédition des Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, ni les dépenses personnelles des Clients au sein du Puy du Fou, des hôtels ou des restaurants, et notamment pas les repas (sauf compris dans un forfait-séjour ou cas de l'achat de Bons d'échange ou Coupons restauration).
Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge des enfants le premier jour de l'exécution des Prestations est pris en compte. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

4 • MODALITÉS DE PAIEMENT
Commandes au guichet : Le règlement s'effectue, au moment de la Commande, par carte bancaire, par chèque libellé à l'ordre du Vendeur ou en espèce.
Commandes à distances (téléphone, télécopie, e-mail, Site Internet) : Le règlement s'effectue par carte bancaire, au moment de la Commande, selon une procédure sécurisée.

5 • REMISE DES TITRES D'ACCÈS, BONS D'ÉCHANGE ET COUPONS RESTAURATION
Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration seront, dès le paiement en totalité de la Commande et au choix du Vendeur, soit adressés au Client par voie postale à l'adresse indiquée par le Client lors de la Commande et validée par le Vendeur lors de l'attribution d'un numéro de réservation, soit adressés au Client par e-mail, soit, sur demande du Client, retirés par lui au guichet du Vendeur (auquel cas le Client est seul responsable du retrait effectif des billets préalablement aux dates et heures des Prestations). En cas de perte ou de détérioration des Titres d'accès, Bons d'échange ou Coupons restauration, le Client en informe le Vendeur dans les meilleurs délais, et retire auprès du guichet du Vendeur, le jour de l'entrée au Puy du Fou, des billets régénérés.

6 • CONDITIONS DES PRESTATIONS
Les Titres d'accès et Bons d'échange sont datés et valables uniquement pour la ou les dates qu'ils mentionnent. Les Titres d'accès au Puy du Fou et les forfaits séjours sont nominatifs et valables uniquement pour la ou les personnes mentionnées sur les Titres d'accès ou Bons d'échange. A cet égard, le personnel du Vendeur ou des établissements concernés peut demander la présentation d'une carte d'identité à tout Client.
Les modalités de la mise à disposition des chambres d'hôtel sont indiquées sur les Bons d'échange. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la réception, le Client doit contacter directement l'hôtel, dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange, afin de prendre connaissance des modalités d'accès.
La nature, les caractéristiques et le niveau de confort des Prestations, notamment d'hébergement, sont ceux décrits dans les brochures et/ou sur le Site Internet.
En cas d'évènements exceptionnel ou cas de force majeure, l'hôtel se réserve la possibilité de faire héberger, partiellement ou totalement, le client dans un hôtel de proximité, sans supplément de prix, sans pouvoir être redevable d'une quelconque indemnité complémentaire à ce titre.
Le respect des règlements intérieurs du Puy du Fou et des hôtels s'impose aux Clients. Le personnel du Vendeur peut demander l'expulsion de tout contrevenant. Les Clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des Prestations.
Les restaurants sont accessibles en priorité aux Clients muni d'un Titre d'accès aux spectacles organisés le jour même. En tout état de cause, le Vendeur ne peut garantir les couverts pour les Prestations de restauration, hors cas de la réservation préalable par le Client. En cas de réservation préalable des Prestations de restauration, le Client devra confirmer sa réservation dès son arrivée au Puy du Fou et faire valider son Bon d'échange, au guichet prévu à cet effet.
Les Coupons restauration sont uniquement acceptés dans les points de restauration rapide du Puy du Fou. Ils sont uniquement valables pendant la durée de la saison en cours.
Les Prestations de transport par navette entre le Puy du Fou et la gare TGV d'Angers sont accessibles en priorité aux Clients muni d'un Titre d'accès au Puy du Fou le jour même, sur réservation et dans la limite des places disponibles. Les heures de départ et d'arrivée seront fournies au Client avant le départ. Ces Prestations ne pourront être fournies que pour un nombre minimal de 4 personnes ayant sollicité la Prestation. En deçà de ce seuil, les Prestations de transport seront annulées par le Vendeur.
Les animaux de compagnies ne sont pas acceptés sur le site pour ne pas gêner les animaux de Puy du Fou, une pension canine accueille vos chiens uniquement sur réservation.
Le Pass Émotion reste un placement libre dans l'espace prévu à cet effet.
Conditions spécifiques pour la Cinéscénie: Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle de la «Cinéscénie». Contrairement aux autres spectacles, chaque billet fait l'objet de l'attribution d'une place précise. Les places doivent être occupées au plus tard à 22h00 en juin et juillet, à 21h30 en août et septembre. Au-delà de ces horaires, elles ne peuvent plus être retenues.
Conditions spécifique pour le Grand Noël du Puy du Fou : Le billet est uniquement valable pour la séance réservée du spectacle «Le Mystère de Noël»; Chaque billet fait l'objet de l'attribution d'un emplacement précis dans la tribune. Les places doivent être occupées au plus tard 15 minutes avant le spectacle «Le Mystère de Noël », au-delà de ces horaires, elles ne peuvent plus être retenues.

7 • RÉCLAMATIONS
Toute réclamation afférente aux Prestations doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, tels que les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration, comportant le nombre de Clients, au Vendeur dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des Prestations, à peine d'irrecevabilité.

8 • MODIFICATIONS ET ANNULATION PAR LE CLIENT - ASSURANCE-ANNULATION
Les Titres d'accès, Bons d'échange et Coupons restauration livrés au Client ne sont, ni remboursables, ni échangeables, ni reportés. Si la demande de modification porte sur la diminution du nombre de personnes sollicitant les Prestations ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des Prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'alinéa suivant.
Annulation ou non présentation du Client le jour dit: En cas d'annulation de tout ou partie de la Commande par le Client, quelle qu'en soit la cause, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du Vendeur.
Concernant les Prestations de restauration ayant fait l'objet d'une réservation, en cas de retard du Client au restaurant par rapport à l'horaire réservé, le Client pourra être redirigé par le personnel du Vendeur vers un autre point de restauration ; en ce cas, si le tarif de ce point de restauration est inférieur au tarif du restaurant initial, il ne sera procédé à aucun remboursement.

DROIT DE RÉTRACTATION ARTICLE L 121-21-8 (12°) DU 17 MARS 2014
Le Droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : De prestations, de services d'hébergements, autres que d'hébergement résidentiel, de services, de transports de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou une période déterminée.

Assurance annulation: Sur demande du Client au moment de la Commande, le Vendeur souscrit, au nom et pour le compte du Client, une assurance annulation, auprès de la compagnie Mondial Assistance (police n° 303.882), permettant le remboursement du montant des Prestations au Client, dans les conditions précisées par la police d'assurance et notamment en cas de maladie ou incapacité temporaire grave, incapacité permanente, accident grave ou décès; dommage matériel ou cambriolage nécessitant la présence de l'assuré ; dommages graves au véhicule de l'assuré survenant dans les quatre heures précédent le départ; convocation à un examen de rattrapage dans le cadre des études supérieures ; obligation de présence notifiée par l'employeur de l'assuré ; naissance de l'enfant de l'assuré; grève générale des transports ; vol des titres d'accès et réservations associées.

9 • MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE VENDEUR
Le Vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les Prestations proposées dans ses brochures et sur son Site Internet.
Lorsque, avant la date d'exécution des Prestations, l'exécution de l'une des Prestations essentielles de la Commande est rendue impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose au Vendeur, celui-ci en avertit le Client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de la Commande, par courrier, e-mail ou télécopie. Le Client dispose alors de la faculté :
- soit de demander la résolution de la Commande, sans pénalité ni frais et avec remboursement intégral, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Vendeur dans un délai de vingt jours à compter de la date initialement convenue des prestations,
- soit d'accepter la modification proposée par le Vendeur.

Le Client fait connaître son choix au Vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais.
Lorsque, au cours du séjour du Client au sein du Puy du Fou, l'une des Prestations essentielles de la Commande ne peut être exécutée par le Vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le Vendeur propose au Client, dans la mesure du possible, une Prestation en remplacement de la Prestation non exécutée.
En cas d'annulation, par le Vendeur ou l'organisateur de cette manifestation, d'une représentation de la Cinéscénie, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant le commencement du spectacle ou avant que la moitié du spectacle soit écoulée, les billets Cinéscénie seront intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (notamment Titre d'accès) et dans les 30 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

10 • PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
Le Vendeur garde la pleine et entière propriété de ses droits de propriété intellectuelle, concernant notamment ses marques et autres signes d'identification. Le Client s'interdit de les copier ou de les imiter, directement ou indirectement. Toute reproduction de la marque et des signes d'identification appartenant au Vendeur est soumise à validation préalable et par écrit par le Vendeur.

11 • DONNÉES PERSONNELLES
Conformément aux dispositions légales, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant au Vendeur et en précisant ses nom, prénom et domicile.
Sous réserve de l'acceptation du Client au moment de la Commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations aux Clients sur les prestations et les offres du Vendeur.

12 • RESPONSABILITÉ
La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée, en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de la Commande imputable au Client ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

13 • FORCE MAJEURE
Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations du Vendeur sont automatiquement suspendues, sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution, en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la Commande, tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out chez le Vendeur ou ses fournisseurs, difficultés d'approvisionnement, décision d'une autorité administrative, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le Vendeur ou ses fournisseurs. Le Vendeur informe le Client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou e-mail, en précisant les Prestations concernées. Si l'évènement de force majeure ou ses conséquences perdurent pendant une durée supérieure à 20 jours à compter de l'envoi de ce courrier ou e-mail, chaque Partie pourra annuler la partie de la Commande que le Vendeur est dans l'impossibilité d'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cette annulation ne puisse donner lieu à une quelconque compensation, pénalité ou indemnité.

14 • ASSURANCE DU VENDEUR
Le contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du Vendeur couvre les risques suivants : Dommages corporels, matériels et immatériels confondus. Le montant des garanties à cet égard est de 1 000 000 €.

15 • COORDONNÉES
Vendeur et organisateur (sauf Cinéscénie): SAS Grand Parc du Puy du Fou, Puy du Fou 85590 Les Epesses, n° d'immatriculation : ATOUT France IM085110016.
Garant: Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Océan, 34 rue Léandre Merlet - BP 17 - 85001 La Roche-sur-Yon.
Assureur: ACM IARD SA, 34 rue du Wacken - 67000 Strasbourg.
Organisateur de la Cinéscénie: Association pour la Mise en Valeur du Château et du Pays du Puy du Fou - Puy du Fou - 85590 Les Epesses.

16 • LITIGES
Les CGP et l'exécution des Commandes sont régies par le droit français.

17 • EXTRAITS DU CODE DE TOURISME
Article R211-3 Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.
En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.
La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.
Article R211-3-1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.
Article R211-4 Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :
1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil;
3° Les prestations de restauration proposées;
4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement;
6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix;
7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ;
8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde;
9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8;
10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie;
13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.
Article R211-5 L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.
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.