

# CALENDRIER DES VACANCES SCOLAIRES 2025

	NOËL	HIVER	PRINTEMPS	ÉTÉ	TOUSSAINT
ZONE A	du 21/12/24 au 06/01/25	du 22/02/25 au 10/03/25	du 19/04/25 au 05/05/25	à partir du 05/07/25	du 18/10/25 au 03/11/25
ZONE B	du 21/12/24 au 06/01/25	du 08/02/25 au 24/02/25	du 05/04/25 au 22/04/25	à partir du 05/07/25	du 18/10/25 au 03/11/25
ZONE C	du 21/12/24 au 06/01/25	du 15/02/25 au 03/03/25	du 12/04/25 au 28/04/25	à partir du 05/07/25	du 18/10/25 au 03/11/25

**ZONE A :** Besançon, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Dijon, Grenoble, Limoges, Lyon, Poitiers

**ZONE B :** Aix-Marseille, Amiens, Caen, Lille, Nancy-Metz, Nantes, Nice, Orléans-Tours, Reims, Rennes, Rouen, Strasbourg

**ZONE C :** Créteil, Montpellier, Paris, Toulouse, Versailles

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES NEMEA

Applicable à l'ensemble des sociétés suivantes : SAS LA SOULANE RCS BORDEAUX 393 543 772 - SARL KERMAEL RCS BORDEAUX 429 495 716 - SARL VILLAGE CLUB ST BRICE RCS BORDEAUX 421 162 975 - SARL LE GRAND TETRAS RCS BORDEAUX 424 767 143 - SARL LES TERRASSES DE LOCEAN RCS BORDEAUX 492 149 919 - SARL NEMEA PEYRAGUDES RCS BORDEAUX 521 203 588 - SARL LA DOMANIALE RCS BORDEAUX 437 927 163 - SARL EURANCELLE RCS BORDEAUX 423 398 999 - SARL NEMEA SUITES HOTEL RCS BORDEAUX 842 597 767 - SAS RASPAIL RCS BORDEAUX 891 496 499 - SARL NEMEA IMMO RCS BORDEAUX 509 663 795 - SARL NEMEA VACANCES RCS BORDEAUX 521 203 588 - SARL LES KER RCS BORDEAUX 790 360 416 - SARL LE DOMAINE DE LA BAIE RCS BORDEAUX 797 989 259 - SARL AMARINE RCS BORDEAUX 827 564 295 - SARL UBAC RCS BORDEAUX 827 561 648

**ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION** En application de l'article L221-21-8-12 du code de la consommation, « le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergements résidentiels, de services de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. »

**RÈGLEMENTATION APPLICABLE** Le présent contrat est soumis au statut des résidences de tourisme. Vous ne pouvez donc, en aucun cas, élire votre résidence principale chez NEMEA. Vous ne pouvez-vous prévaloir des dispositions légales applicables en matière de baux d'habitation, notamment quant au maintien dans les lieux. Toute domiciliation dans la résidence, à titre privé ou professionnel, est interdite.

**RÉSERVATION** Au moment de votre réservation vous devez verser un acompte égal à 25 % de votre séjour, les frais de dossier aux conditions tarifaires en vigueur et la totalité de l'assurance annulation si vous décidez d'y souscrire. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le début de votre séjour, sans rappel de notre part. Si vous réservez moins d'un mois avant votre arrivée dans la résidence, vous devez régler la totalité de votre séjour au moment de la réservation. Attention, pour que votre réservation soit effective, n'oubliez pas de régler votre acompte par tous moyens dans les 7 jours accompagnés du contrat de réservation dûment signé. En cas de solde non réglé dans les délais (30 jours avant votre arrivée) notre société se réserve le droit de considérer votre réservation comme annulée et d'appliquer en conséquence les frais d'annulation prévus au paragraphe « Annulation du séjour » ci-dessous.

Pour toute réservation effectuée à moins de 7 jours du début du séjour, vous devez effectuer le règlement de la totalité du séjour au moment de la réservation, uniquement par carte bancaire.

**ASSURANCE OPTIONNELLE** Pour vous permettre de partir en vacances en toute tranquillité, NEMEA a souscrit une assurance auprès de la compagnie MUTUAIDE et vous propose au moment de votre réservation une assurance annulation et une assurance multirisques dont les conditions générales vous sont présentées sur notre brochure ou sur la page dédiée sur le site internet. Nous vous encourageons vivement à contracter cette assurance qui vous permettra d'être indemnisé en cas de problème.

**PRIX** Nos prix sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises et comprennent la taxe sur la valeur ajoutée au taux actuellement en vigueur. Toute modification ultérieure du taux de TVA en vigueur ou toute création de nouvelles taxes sur les prestations fournies, survenue entre le moment où les tarifs ont été déterminés et la facturation, entraînera de plein droit une modification du prix TTC. Le prix ne comprend pas la taxe de séjour payable sur place. Le montant de cette taxe perçue par les municipalités est variable selon les communes.

Les prix pourront être modifiés sans préavis en cas d'augmentation tarifaire imposée par les prestataires de services ou en cas de bouleversements économiques. Pour chaque réservation, des frais de dossier seront perçus aux conditions tarifaires en vigueur. Les promotions et réductions ne sont en aucun cas rétroactives. Nos prix comprennent toujours la mise à disposition du logement, l'eau, l'électricité, le chauffage et les charges locatives (sauf exceptions mentionnées pour les résidences concernées). L'ensemble des services facultatifs donneront lieu à des suppléments de prix prévus dans la brochure ou sur la page dédiée sur le site internet. Nous vous rappelons que vous devez contracter une assurance responsabilité civile contre les risques inhérents à l'occupation du logement réservé (légalement parking, garage ou casiers skis) à savoir vols, pertes ou dégradations de vos objets personnels ainsi que les dégradations qui pourraient être occasionnées sur le mobilier donné en location et les dégâts qui pourraient être provoqués dans la résidence du fait de votre négligence. Nous vous conseillons de vous renseigner auprès de votre assureur à ce sujet afin de vous assurer en villégiature si votre contrat ne comprend pas cette garantie.

**CONDITIONS DE SEJOUR** La mise à disposition se fait pour sept nuits consécutives pour les séjours d'une semaine et pour deux nuits consécutives pour les week-ends. Les dates des débuts de séjour vous sont indiquées dans notre brochure en vigueur.

Les prix et dates de séjour seront confirmés par nos services au moment de votre réservation. L'inscription à l'un de nos séjours implique de votre part d'accepter les conditions particulières figurant dans notre brochure en vigueur. Nous vous attirons votre attention sur la déformation que subissent les immeubles et appartements lorsque les photos sont prises au grand angle et que l'ensemble des illustrations, dessins, photos ou images figurant sur notre brochure et notre site internet n'ont aucun caractère contractuel. Chaque appartement prévu pour un nombre maximum d'occupants ne peut être habité par un nombre supérieur de personnes. Les enfants à partir de 2 ans sont considérés comme occupants à part entière. Tout dépassement sera refusé.

NEMEA met à votre disposition des infrastructures de loisirs. Toutefois, nous vous rappelons qu'entre autre :

- l'accès des enfants aux piscines ne peut se faire qu'avec l'accompagnement des parents et sous leur responsabilité,
  - les accès aux saunas et hammam sont interdits aux mineurs, l'accès au bain à remous est interdit aux moins de 16ans.
- Seules les tenues de bain figurant sur les panneaux à l'entrée des espaces aquatiques sont tolérées.
- D'autre part, l'usage des équipements de loisirs est strictement interdit aux personnes ne séjourant pas dans la résidence. Les piscines extérieures sont ouvertes de Pâques à fin septembre selon conditions météo. En avant ou arrière-saison, NEMEA se réserve le droit de limiter l'accès aux piscines extérieures si les conditions climatiques n'y sont pas favorables sans que cette limitation ne puisse donner lieu à réclamation.

Au sein de la résidence, le client doit se comporter envers le personnel et les infrastructures en « personne raisonnable ». Le client doit respecter les consignes et le règlement de sécurité affichés en résidence. Il doit également respecter le protocole sanitaire applicable dans la résidence. A défaut, le client pourrait se voir expulsé de la résidence. La consommation d'alcool est interdite dans les parties communes, excepté dans les parties de restauration. Nous attirons votre attention sur le fait que nos résidences ne sont pas adaptées à assurer des séjours collectifs ou individuels hors du domicile familial de mineurs de moins de 18 ans, non accompagnés de leurs administrateurs légaux. NEMEA se réserve le droit de refuser l'accès au logement qui aurait été réservé en méconnaissance de cette prescription au profit de mineurs de moins de 18 ans non accompagnés de leurs administrateurs légaux se présentant à l'accueil de la résidence et de procéder à l'annulation immédiate du séjour. Les prestations proposées par NEMEA (à titre onéreux ou gratuits) sont soumises à conditions, renseignez-vous auprès de l'équipe NEMEA.

**ANIMAUX** Bien que vivement déconseillés les animaux domestiques tenus en laisse sont admis dans nos résidences sur présentation d'un certificat antirabique et moyennant un supplément fixe à nos conditions tarifaires en vigueur. Les animaux ne doivent pas être laissés en liberté et doivent être tenus en laisse. Ils ne doivent pas rester enfermés seuls dans un logement en l'absence de leur maître qui est en civil et juridiquement responsable. Les chiens de première catégorie « chiens d'attaque » (pit-bulls...) et de 2<sup>e</sup> catégorie « chiens de garde et de défense » sont interdits.

**PROMOTIONS/AVANTAGES** Les promotions ne s'appliquent que sur le tarif de l'hébergement et non sur les prestations liées. Elles sont non cumulables et valables uniquement pour un même séjour. Les promotions et réductions ne peuvent en aucun cas avoir un effet rétroactif. Les clients ayant bénéficié de codes promotionnels exclusifs à certains organismes (comités d'entreprise, groupe etc) devront fournir un justificatif d'appartenance à cet organisme, par tout moyen, à leur arrivée sur place. A défaut, la différence de prix avec le prix public sera réclamée au client avant toute remise des clés. Les clients bénéficiant de l'avantage Propriétaire ayant réservé avec un tarif promotionnel sont tenus de fournir un justificatif d'identité afin de justifier cette qualité. Il est rappelé que l'Avantage Propriétaire demeure personnel, attaché à la personne du Bailleur et n'est pas cessible.

**DEMANDE SPECIFIQUE** Si vous avez une demande spécifique pour l'attribution d'un logement lors de votre réservation, nous pouvons vous garantir cette attribution dans la limite des disponibilités, en contrepartie d'un supplément de prix de 50 € TTC par séjour. Valable sur certaines résidences et pour certaines demandes spécifiques. Renseignez-vous auprès des agents de réservations.

**MODIFICATION DU SEJOUR** Notre société accepte toute modification du séjour déjà réservé, dans la limite des disponibilités et moyennant des frais de modifications à hauteur de 50 € TTC. Cependant, les modifications de séjour ne pourront pas intervenir à moins de 30 jours de la date du départ initialement prévue. Notre Société ne pourra pas être tenu responsable en cas d'impossibilité d'effectuer la modification demandée.

**ANNULATION DU SEJOUR** Dans le cas où vous ne pourriez pas partir comme prévu, votre annulation téléphonique devra être confirmée dans les huit jours par lettre recommandée (la date de la poste faisant foi) ou par courrier électronique envoyé à [info@nemea.fr](mailto:info@nemea.fr). Il sera retenu sur le prix de votre réservation :

- 10% du montant du séjour avec un minimum de 50€/logement si vous annulez plus de 60 jours avant la date prévue de votre arrivée ;
- 25 % du montant total de votre séjour avec un minimum de 50€/logement pour toute annulation signalée entre le 60<sup>ème</sup>

et le 15<sup>ème</sup> jour avant la date prévue de votre arrivée ;

- 100 % du montant total de votre séjour pour toute annulation signalée entre le 14<sup>ème</sup> jour et le jour d'arrivée.

En cas d'annulation, les frais de dossier aux conditions tarifaires en vigueur et le montant total des assurances payable à la réservation restent acquis à NEMEA.

Tout séjour, reporté, commencé, interrompu ou abrégé ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Tout séjour réservé dans le cadre des ventes événementielles n'est pas remboursable. En l'absence de définition légale, est entendue comme une vente événementielle toute vente ou opération commerciale sortant de l'ordinaire pour le point de vente concerné, par nature réservée à une clientèle restreinte affiliée au partenaire et ayant une durée limitée. Cette liste est non exhaustive. NEMEA demeure décisionnaire quant à l'appréciation de la notion de vente événementielle dans le cadre des réservations qui lui sont soumises. Tout report de séjour effectué sans frais ne fera l'objet d'aucun remboursement ultérieur en cas d'annulation même plus d'un mois avant le départ. Les réclamations portant sur des prestations annexes comprises dans le prix de vente du séjour, notamment l'accès aux infrastructures communes et aquatiques hors hébergement, ne peuvent donner lieu à indemnisation complémentaire en dehors des conditions prévues ci-dessus. Dans le cadre de la réservation de services annexes par l'intermédiaire de NEMEA (location de matériel, remontées mécaniques etc), les Conditions Générales du Partenaire sont applicables par préférence. NEMEA décline toute responsabilité en cas de réclamation inhérente à la qualité de service du prestataire Partenaire et exclut tout geste commercial pour ce motif.

**ARRIVEE** Le jour de votre arrivée vous devez remettre le bon d'entrée que notre société vous a fait parvenir lors du paiement du solde de votre réservation. Le responsable de la résidence peut vous accueillir entre 17 et 20 heures. Il vous remettra les clés de votre appartement, l'inventaire du mobilier et des équipements et vous demandera une caution par carte bancaire. La caution est obligatoire pour toute location et doit avoir été versée préalablement à la remise des clés. Le responsable de résidence sera en droit de ne pas vous remettre les clés si cette garantie n'a pas été validée. Il est important que vous contrôliez l'état général de votre appartement et l'inventaire et que vous mentionniez le cas échéant toute défectuosité ou tout objet manquant à la réception. Si par suite d'empêchement majeur vous ne pouvez arriver dans les délais indiqués ci-dessus, il est nécessaire de prévenir la Résidence (voir le numéro de téléphone sur le bon d'échange) ou le service commercial du groupe NEMEA au 05 57 26 99 31. En cas d'arrivée tardive au-delà des horaires d'ouverture de la réception, vous devez impérativement et obligatoirement procéder à votre enregistrement en ligne par l'intermédiaire du lien email adressé à cet effet. Sans enregistrement, Le Responsable de résidence sera en droit de ne pas vous remettre les clés ou de décaler votre entrée dans les lieux suivant la disponibilité des logements.

**DEPART** Au jour indiqué sur votre contrat de réservation l'appartement doit être libéré avant 10 heures du matin. Il doit être rendu en parfait état de propreté. Votre caution vous sera restituée lors de votre départ après vérification de l'inventaire. Tout objet cassé ou détérioré dans les logements et les parties communes, ainsi que les frais éventuels de nettoyage et de remise en état des lieux, si cela est nécessaire, seront mis à votre charge. Si le montant de la caution s'avérait insuffisant, il vous serait demandé de la compléter. En cas de départ anticipé hors des heures d'ouverture de la réception, la caution vous sera restituée dans un délai de huit jours à compter de votre départ dans les conditions décrites ci-dessus et en l'absence de dégradation constatée.

**INFORMATIONS** « Cheques Vacances » : nous tenons à vous signaler que NEMEA est agréé par l'Agence Nationale pour les chèques vacances en règlement de nos prestations locales. Les chèques vacances doivent être expédiés par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut d'en avoir sous ce format, NEMEA décline toute responsabilité en cas de perte des dits chèques. Si vous avez des désirs particuliers, vous pouvez nous les communiquer lors de votre inscription. Nous ferons notre possible pour vous satisfaire. Il ne s'agira cependant jamais d'un engagement de notre part et notre responsabilité ne pourra être engagée sur ce fondement. Vous pouvez nous interroger pour obtenir plus de précisions sur l'appartement que vous allez occuper. Les informations concernant la station ses environs et les activités praticables, sont données à titre indicatif et ne sauraient engager notre responsabilité. Pour tout renseignement complémentaire sur la vie de la station vous pouvez vous adresser directement à l'Office du Tourisme. Les conditions météo ou climatiques peuvent entraîner la fermeture anticipée des stations et/ou des résidences. NEMEA ne sera pas tenue pour responsable.

**RESPONSABILITE** Nous tenons à porter à votre connaissance que NEMEA en sa qualité d'exploitant de résidences de tourisme n'est pas soumis à la responsabilité dite hôtelière prévue aux articles 1952 et 1953 du code civil. A ce titre, NEMEA n'est pas dépositaire des objets et des voitures entreposés au sein de la résidence. Il met à disposition appartements et parkings mais n'en assure pas la garde. En conséquence, la responsabilité de NEMEA ne saurait être engagée en cas de perte, oubli, de vol ou de dégradation d'effets personnels appartenant à la clientèle notamment dans votre hébergement, les coffres individuels, les locaux communs et le parking de la résidence. Nous vous rappelons que vous êtes responsables de la sécurité de votre hébergement pendant votre séjour et qu'il vous appartient de souscrire toute assurance en conséquence. De la même manière, la responsabilité de NEMEA ne pourra pas être engagée en cas de nuisances ou troubles de jouissance qui viendraient perturber ou interrompre votre séjour, ou conduire à la fermeture totale ou partielle de la résidence ou de tout ou partie de ses équipements collectifs, ou à l'impossibilité pour NEMEA de fournir certaines prestations notamment par la survenance de tout événement de force majeure ou de cas fortuit (exemples non exhaustifs : avalanche, sécheresse, inondations, marées noires, tempête, coupure générale de gaz ou d'électricité, etc), travaux dans le voisinage de la résidence ou tous travaux ne relevant pas de la responsabilité de l'exploitant, grèves, interdictions d'ouverture ou d'accès prescrites par toute autorité gouvernementale, administrative et/ou sanitaire du fait de la survenance notamment d'épidémie ou de pandémie ou de tout risque sanitaire). La participation aux animations ou installations sportives et récréatives à l'attention d'adultes ou d'enfants, mises à votre disposition avec ou sans encadrement, y compris à l'extérieur de la résidence, se fera sous votre entière responsabilité.

**RECLAMATIONS** Nos équipes sur site sont à votre disposition au cours de votre séjour pour répondre à vos réclamations, résoudre les éventuels dysfonctionnements constatés et vous permettre de profiter pleinement de votre séjour. Il convient de prendre contact avec elles pour toute demande. Toute réclamation, après votre séjour, pourra faire l'objet d'un courrier adressé, par lettre recommandée avec avis de réception, à NEMEA, Service Relation Clientèle, Pierre Fabrice TROBIS, 10 Bis rue Gutenberg, 33700 Mérignac, ou l'envoi d'un courriel à [adresse.info@nemea.fr](mailto:adresse.info@nemea.fr), dans un délai de 30 jours après la fin de votre séjour, afin que nous puissions y répondre dans les meilleurs délais. Nous attirons votre attention sur le fait que vous tarderez à nous faire part de vos réclamations, plus nous risquons d'éprouver des difficultés pour régler votre demande au mieux de vos intérêts. Nous vous remercions de bien vouloir nous spécifier, dans votre courrier, le nom de la personne ayant réservé le séjour, le numéro de la réservation, le lieu et dates de votre séjour ainsi que le type d'appartement réservé de façon à faciliter le traitement de votre dossier. De même, nous vous remercions de joindre à votre courrier tous justificatifs nous permettant de limiter le délai de traitement de votre réclamation. Nous vous informons que suite à une tentative préalable infructueuse de résolution de litige auprès de notre Service Relations Clients formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation en saisissant le centre de médiation et règlement amiable CMAP soit en ligne à [www.cmap.fr/consommateurs](http://www.cmap.fr/consommateurs) soit par voie postale à CMAP - Service Médiation de la consommation, 39 Avenue Franklin Roosevelt, 75 008 PARIS.

**DONNEES PERSONNELLES** Vos données personnelles sont collectées et font l'objet d'un traitement conjoint par la SAS NEMEA MANAGEMENT PARTICIPATIONS et la société d'exploitation concernée, et intégrées dans la base de données du groupe NEMEA. Certaines données sont indispensables pour gérer votre réservation et seront également utilisées pour vous adresser des informations et/ou offres promotionnelles sur les produits et services des marques du groupe NEMEA (NEMEA, NEMEA VACANCES, NEMEA APPARTHOTEL, NEMEA APPART'ETUI), en vous abonnant à la newsletter de notre site internet ou en participant à un jeu concours, en participant à des enquêtes ou en prenant contact avec nous pour une question ou un problème divers. Il vous appartient de vérifier que les informations que vous fournissez lors de votre inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Pour le bon suivi de votre dossier, nous vous remercions de nous informer immédiatement de toute modification des informations fournies lors de votre réservation. Conformément à la loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Européen 2016/679 sur la Protection des Données, NEMEA MANAGEMENT PARTICIPATIONS est responsable du traitement de vos données et gère toutes les informations vous concernant avec la plus grande confidentialité. Toutes les informations souhaitées non indispensables au traitement de votre réservation seront clairement identifiées comme étant facultatives. Vous demeurez libre de ne pas les compléter pour accéder à la ligne ou page suivante. Vous disposez d'un droit d'accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition et réclamation concernant le traitement de vos données personnelles. Pour cela, il suffit de nous écrire, sans autre frais que ceux liés à votre envoi : Soit par e-mail à [dpo@nemea.fr](mailto:dpo@nemea.fr) - Soit par écrit en nous indiquant vos nom, prénom, adresse à : GROUPE NEMEA - Données Personnelles - 10 Bis rue Gutenberg 33700 MERIGNAC.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES NEMEA VACANCES

NEMEA VACANCES SARL LICENCE NO IM033100024 – RCS BORDEAUX 521 203 588

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R211-12 du code de tourisme (modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1), selon lequel « Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1 ».

## Article R211-3

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

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

Créé par Décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 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 le 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

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

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

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

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communicables au consommateur avant la conclusion du contrat.

## Article R211-6

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

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

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

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

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

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

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

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 préjudice 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 ;
  - 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

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

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 préjudice 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 préjudice 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.

Crédits photos : Getty Images/iStock, Studio Louisiana, David Nakache, Régis Labaune, Lorrenzo Salemi MDB, Jean Malburet, Skiset, Jupiter Images, Pixa.eu, Masson, A. Cottarel, Bernard Grange, Sutterstock, C.Arnal/Skiset, Jean-François Vuarand, Châtel Tourisme, Hocquel Alain coll CDT Vaucluse, MyPhotoAgency/Johann Garcia, Les Yeux Carrés, BCP création, Christophe Huchet. Crédit photo couverture : Adobe stock. Conception réalisation & Impression : C' comtogether.fr

NEMEA VACANCES SARL Licence N° IMO 33100024 - RCS Bordeaux 521 203 588 - Garantie financière GROUPAMA ASSURANCE CRÉDIT - Responsabilité Civile AXA France IARD - 26 rue de Drouot 75009 PARIS