

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION ET DE VENTE

(à conserver par l'adhérent)

Le CEI (Centre d'Echanges Internationaux) dont le siège est situé 1 rue Gozlin - 75006 Paris, est une association régie par la loi 1901 (déclaration préfectorale du 15/12/1947), agréée par le Ministère de la Jeunesse et des Sports (arrêté du 30/07/1951), agrément Ministère du Tourisme n°AG075950037. Le CEI est garanti par une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de AGF, police n°43071344, à hauteur de 6 100 000 €, par un contrat d'assistance Mondial Assistance n°303.625 et par une garantie financière auprès de FMS/UNAT.

Les présentes conditions de réservation et de vente régissent les rapports entre le CEI qui propose des activités sous le nom de CEI, et les bénéficiaires des prestations (réservation de séjours et toutes autres prestations annexes).

Pour bénéficier des prestations, tout demandeur doit adhérer volontairement à l'association. Toute inscription à un séjour implique l'acceptation des conditions générales de réservation et de vente telles qu'énoncées ci-après.

Modalités d'Inscription

Pour s'inscrire aux séjours CEI, vous devez nous retourner un bulletin d'inscription lisiblement complété et signé, accompagné d'un acompte de 350 €. Viennent s'ajouter au montant de l'acompte : l'adhésion annuelle individuelle obligatoire de 23 € (1^{er} séjour de l'année uniquement), ainsi que, le cas échéant, le montant de la garantie annulation. Cette garantie annulation ne peut être souscrite qu'au moment de l'inscription et son montant est fixé en fonction du séjour.

À réception de votre bulletin d'inscription accompagné de l'acompte, nous vous ferons parvenir :

- 2 exemplaires du contrat de confirmation (facture). Le 2^e exemplaire devra nous être retourné daté et signé,
- s'il y a lieu, les dates de réunions d'information et de préparation aux séjours,
- environ 3 semaines avant le début du séjour (le solde devant être acquitté), nous vous adresserons un carnet de voyage comprenant la convocation au voyage avec heure et lieu de rendez-vous ainsi que divers éléments concernant le séjour du participant,
- dans la semaine précédant le départ, pour les séjours linguistiques en famille, les coordonnées complètes de la famille d'accueil.

Inscription par comité d'entreprise ou service social

Les réservations effectuées par un comité d'entreprise ou service social doivent faire l'objet d'un écrit et d'un contrat de réservation précisant les effectifs et les séjours réservés, leur prix, la date de confirmation des réservations qui deviennent alors inscriptions fermes et définitives, et les conditions de règlement. Les inscriptions effectuées par le comité d'entreprise ou service social obéissent aux règles définies par les conditions générales de réservation et de vente des séjours du CEI.

Formalités administratives pour les séjours à l'étranger

Chaque participant de nationalité française doit se munir d'une carte nationale d'identité en cours de validité et, s'il est mineur, d'une autorisation de sortie de territoire (délivrée par la mairie ou, pour Paris, par l'antenne de police administrative). La possession d'un passeport individuel en cours de validité dispense de la sortie du territoire.

Il appartient aux participants de nationalité étrangère de se renseigner auprès des services administratifs compétents sur la nature des documents dont ils doivent se munir.

Les participants devront prendre à leur charge tous les frais supplémentaires causés par la non présentation de ces documents au départ et ne pourront prétendre à aucun remboursement du séjour en cas de non participation.

Formalités sanitaires, assistance médicale & soins médicaux

Pour que le CEI puisse accueillir votre enfant dans les meilleures conditions et conformément à la législation française, tout participant doit fournir impérativement la fiche sanitaire de liaison complétée (voir bulletin d'inscription), au plus tard 4 semaines avant le départ. Tout problème médical connu ou traitement en cours doit être signalé par écrit pour ne pas mettre en danger la santé du participant. L'état de santé ne doit pas empêcher le participant d'effectuer de façon normale et autonome un séjour CEI (déplacements, activités, vie en collectivité), sauf avec l'accord du CEI. Dans l'éventualité d'une absence d'information, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé.

Pour les séjours en Europe (sauf pour la Grande-Bretagne), les participants devront se munir de la carte européenne d'assurance maladie délivrée par la Caisse de Sécurité Sociale des parents ou tuteur légal, en vue de l'éventuelle prise en charge de frais de santé.

Chaque adhérent du CEI, bénéficiaire du contrat d'assistance Mondial Assistance pendant le séjour (accident, assistance médicale, rapatriement sanitaire sur avis du médecin de l'assurance, etc.). Ce contrat ne couvre pas le risque de maladie contractée antérieurement au voyage. Concernant le remboursement des frais médicaux à l'étranger, le contrat AGF agit en complément des prises en charge par la Sécurité Sociale et de la mutuelle éventuelle du participant.

Il est possible que le CEI fasse l'avance des frais médicaux (consultation, médicaments). Dans ce cas, les parents ou le tuteur légal se verra adresser une demande de remboursement et recevra les feuilles de soins ou justificatifs, en retour du chèque de remboursement des frais avancés.

Modalités de règlement & tarifs

- **Règlements** : le séjour doit être réglé en totalité au plus tard 30 jours avant le départ. Les règlements peuvent être effectués par chèques (à l'ordre du CEI), espèces, carte bancaire, virement, chèques vacances et bons vacances.

Attention ! Il appartient aux familles de vérifier au préalable, auprès de leur CAF locale, la validité des bons pour le séjour choisi.

A défaut de paiement du solde dans les délais prévus, des pénalités seront appliquées conformément à la loi, sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal, soit 11,37%, ainsi qu'un supplément de 50 € pour frais administratifs.

Le CEI se réserve le droit d'annuler le séjour sans mise en demeure et sans recours pour défaut de paiement du solde à la date du départ du séjour.

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

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

Modification de séjour du fait du participant

Toute modification intervenant après l'inscription (lieu, dates et durée de séjour) doit être demandée par écrit 4 semaines avant le départ initialement prévu (8 semaines pour les séjours en Australie, Asie et Etats-Unis) et entraîne un supplément de 90 € (frais de dossier) qui devra accompagner la demande de modification de séjour. Le changement ne sera confirmé qu'en fonction des possibilités.

Annulation du fait du participant

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

- Si vous n'avez pas souscrit la garantie annulation, toute annulation entraîne une retenue de :
 - 150 € de frais de dossier si elle est notifiée plus de 30 jours avant le départ
 - 25 % du prix total du séjour du 30 au 21^e jour avant le départ,
 - 50 % du prix total du séjour du 20 au 14^e jour avant le départ,
 - 75 % du prix total du séjour du 13 au 7^e jour avant le départ,
 - 90 % du prix total du séjour moins de 7 jours avant le départ,
 - 100 % du séjour pour non présentation au départ.

■ Si vous avez souscrit la garantie annulation lors de l'inscription exclusivement (55 € pour les séjours en Europe, 95 € pour les séjours hors Europe) : le participant peut obtenir le remboursement des sommes versées en règlement en cas de maladie, d'accident corporel ou de décès du participant, de ses ascendants directs (père et mère) ou de ses collatéraux (frère et sœurs), ou en cas de perte d'emploi d'un des deux parents survenant après l'inscription. La maladie doit interdire formellement au participant de quitter le domicile pendant une durée minimum de 72h. Un justificatif écrit (certificat médical, acte de décès, attestation employeur) sera nécessaire pour ouvrir le droit au bénéfice de cette assurance. Cette garantie couvre uniquement une annulation avant le départ (réception du recommandé en jours ouvrés). Elle ne couvre pas la non présentation au départ, l'annulation pour convenance personnelle, pour maladie connue au moment de l'inscription ou pour non présentation des papiers requis aux frontières. Demeure également exclue de cette garantie, l'annulation causée par la guerre étrangère, la guerre civile, les émeutes et les mouvements populaires.

Dans tous les cas, l'adhésion au CEI et la garantie annulation restent acquises et non remboursables.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant

Toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait ne pourront faire l'objet d'un remboursement de la part du CEI. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement

éventuel sont toujours à la charge du participant, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre de l'assistance rapatriement médical.

Modification du fait du CEI

Le CEI peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations (ex. : Club 4 transformé en Club 5 pour cause de désistement d'un participant). Dans cette éventualité, le CEI proposera des prestations de remplacement sans remplacement de prix.

Les dates publiées sont, sauf mention spécifique, celles du départ de Paris, retour à Paris. Le CEI peut se voir dans l'obligation de modifier les dates et horaires de séjour :

- avant le séjour, en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires.

- au moment du départ ou du retour, en raison de circonstances exceptionnelles (mouvements de grèves, changements d'horaires...) imposés par ces compagnies. Le CEI s'efforcera de rechercher des solutions adaptées afin de garantir l'exécution du voyage aller ou retour organisé initialement par notre association.

Les frais supplémentaires occasionnés par un changement de dates ou d'horaires restent à la charge du participant.

Annulation du fait du CEI

Si le nombre de participants était insuffisant ou en cas de force majeure (sécurité des voyageurs, incapacité médicale du responsable local), le CEI pourrait se voir dans l'obligation d'annuler un séjour. Dans cette éventualité, le CEI informerait le participant au plus tard 30 jours avant le départ. Le CEI proposera au participant un report de son inscription sur un séjour similaire ou un remboursement total des sommes versées.

Conditions particulières aux séjours linguistiques

Affection du participant dans sa famille d'accueil (pour les séjours linguistiques en famille)

Les coordonnées des familles d'accueil vous seront adressées dans la semaine précédant le départ à la condition de recevoir le dossier d'inscription complet 60 jours avant le début du séjour.

Les souhaits formulés par écrit par les parents quant à l'affectation de leur enfant au moment de l'inscription, seront considérés avec attention et transmis à nos correspondants locaux afin qu'ils puissent, dans la mesure du possible, les satisfaire. Nos critères de sélection des familles d'accueil ne portent pas sur la situation géographique, le niveau social, l'origine ethnique ou la composition (biparentale ou monoparentale, l'âge et le nombre de ses membres). L'impossibilité de répondre favorablement à certains critères souhaités ne pourra pas être invoquée pour modifier l'affectation ou pour annuler le séjour.

Sorties, déplacements & quartiers libres

Les participants aux programmes de nos séjours linguistiques ne peuvent pas systématiquement être accompagnés par un adulte au cours de leurs déplacements (trajet du lieu d'hébergement à l'école puis au lieu de rendez-vous pour une activité ou une excursion, quartiers libres...). Des consignes de vigilance et de prudence sont toujours dispensées par les responsables de séjours, les familles ou les correspondants locaux. Tout comportement à risque (auto-stop, conduite de tout type de véhicule hors activités, tatouage, piercing...) est strictement interdit.

D'autre part, la fiche d'inscription permet aux parents de donner au participant de plus de 15 ans l'autorisation de sortie le soir « seul sans accompagnateur ». Il est déconseillé d'accorder cette autorisation à des jeunes qui n'en ont pas l'habitude. La fréquence des sorties ainsi que l'heure de retour dans la famille pourront être soumises à l'accord du responsable de chaque séjour ou de la famille d'accueil, en fonction de ses habitudes ou dans le cas de sorties trop fréquentes.

Communications téléphoniques

Chaque participant doit régler l'ensemble de ses communications téléphoniques auprès de sa famille hôte (si celles-ci n'ont pas été passées avec une carte prépayée). Le CEI facturera le participant pour toute communication non réglée sur place (sur présentation de la facturation détaillée de l'opérateur).

Nombre de jeunes accueillis dans les familles

Le CEI s'engage, en qualité de membre de l'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques, sur les termes du Contrat Qualité et notamment sur l'accueil d'un seul francophone par famille. Cependant, la nature même des séjours classique à Malte, Duo et Tandem n'entre pas dans le cadre du Contrat Qualité.

Pédagogie

La pédagogie des professeurs en séjours linguistiques est différente de celle habituellement pratiquée en France. Elle vient compléter les connaissances acquises en mettant l'accent sur l'expression orale. L'écrit occupe une place moins importante.

Discipline et responsabilité civile du participant

La bonne conduite des participants est nécessaire au bon déroulement des séjours et à la vie en collectivité. C'est pourquoi le CEI se réserve le droit de renvoyer tout participant :

- avec un avertissement préalable, pour une conduite jugée inacceptable
- sans avertissement préalable, dans le cas d'un délit grave (exemple : détention ou consommation de drogue ou d'alcool, vol dans un magasin ou dans une famille).

Les frais de rapatriement et de justice seront supportés par les parents ou le tuteur légal. En cas de renvoi disciplinaire, aucun remboursement sur la partie du séjour non effectuée ne sera accordé.

Les parents sont responsables, au titre de leur contrat de responsabilité civile individuelle, de la prise en charge des dommages causés à un tiers par leur enfant durant le séjour. L'assurance responsabilité civile du CEI intervient en second rang. Dans tous les cas, nos accompagnateurs, afin d'éviter toutes plaintes abusives à l'encontre de nos participants, essaient dans la mesure du possible de constater sur place les dégâts, de remplir un formulaire détaillé, puis d'obtenir une facture ou un devis en cas de dommage matériel. Ils peuvent donner à titre consultatif leur avis sur le bien fondé de la plainte. Les dommages liés au vandalisme et à la dégradation volontaire restent de la responsabilité des parents.

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

Réclamation

Les réclamations doivent être notifiées par écrit en recommandé avec A.R. dans un délai d'un mois après la fin du séjour. Si le participant rencontre une difficulté pendant le séjour, le CEI doit en être informé, afin de pouvoir agir en conséquence, assez rapidement pour que le participant puisse mener à bien la fin de son séjour. Une permanence d'urgence est prévue à cet effet, hors horaires administratif (9h-18h).

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

Utilisation de l'image

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

Informations des données nominatives

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives vous concernant.

Conformément à l'article R.211-14 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies).

Ces articles sont valables dans l'attente de la publication, prévue à la fin de l'année 2009, du futur décret d'application, dans le cadre de la loi du 22 juillet 2009 n°2009-88 de développement et de modernisation des services touristiques. Ce nouveau décret donnera lieu à un nouveau référencement des articles du Code du Tourisme

Contrat de vente de voyages et de séjours

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

Article R211-6 :

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 R211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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.

Article R211-7 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne 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 quels éléments.

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

Article R211-8 :

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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 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 R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 mau-

vaïse exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 R211-6 ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus ;
- 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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
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 ;
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.

Article R211-9 :

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 lettre recommandée avec 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 R211-10 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, 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 R211-11 :

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 14o de l'article R211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 R211-12 :

Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 R211-13 :

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.