

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. PREAMBULE

Les prestations touristiques proposées sur le site sont vendues par la société UGOTRAVEL immatriculée au registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro : **IM094180003** délivrée par l'Agence de développement touristique de la France « Atout France ». L'agence de voyage UGOTRAVEL, représentée par Mr. Jacques JIAN, organise des séjours individuels ou pour groupes constitués. Ses activités sont régies par le Code du Tourisme consolidé au 3 octobre 2014.

Siège social : SAS UGOTRAVEL, 103 Avenue Magellan 94000 Créteil France

Site d'internet : www.ugotraveleurope.com

L'inscription à l'un des voyages ou séjours proposés par l'Agence de voyage UGOTRAVEL entraîne l'adhésion du client à nos conditions de vente et à l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

2. ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTE

Les prestations proposées par UGOTRAVEL sont soumises aux présentes conditions de vente. UGOTRAVEL se réserve le droit de modifier à tout instant, les modifications prenant le cas échéant effet au moment de leur publication sur le Site.

Il est donc impératif pour tout Client de prendre connaissance de l'intégralité des présentes conditions de vente avant de valider toute réservation et il lui est en outre recommandé de les télécharger et/ou les imprimer afin d'en conserver une copie.

L'acceptation pleine et entière, sans réserve, par le Client des présentes conditions de vente est réputée donnée préalablement à la validation de toute réservation effectuée sur acceptation du devis envoyé par courriel au Client, dès lors qu'il a coché « j'ai pris connaissance et j'accepte les conditions de vente » sur le contrat de vente attendant à chaque devis.

A défaut d'avoir accepté les conditions de vente, la réservation des prestations est impossible et non valable, ce que le Client reconnaît.

3. CONDITIONS D'UTILISATION ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Toute personne achetant un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être juridiquement capable de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec l'agence de voyage UGOTRAVEL garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites pour la même demande de devis.

Le client doit nécessairement disposer d'une adresse e-mail en s'assurant de la bonne réception de ses courriers électroniques et/ou d'un numéro de téléphone pour faciliter la communication.

S'il transmet des coordonnées erronées dans l'une des étapes de la réservation, la société ne saurait voir sa responsabilité engagée, toute légèreté ou négligence du Client à cet égard ne pourra être imputable à la Société. L'acceptation des Conditions Générales vaut acceptation expresse et irrévocable de l'usage du support électronique comme mode de communication et de conclusion de contrat qui le lie à la Société. Le Client est à cet égard seul responsable de la consultation régulière de sa boîte e-mail.

Sauf cas de fraude, dont il lui appartiendrait de rapporter la preuve, le Client est responsable financièrement de ses démarches sur le Site.

Une utilisation du Site qui serait frauduleuse, ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, justifierait que soit refusé au Client, à tout moment, l'accès aux Prestations :

4- PRIX

Tous les prix des voyages et séjours sont indiqués en euros. Ce prix est un montant forfaitaire exprimé en toutes taxes comprises, incluant notamment la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A.) et les taxes de séjour.

Aux taux applicables au jour de la réservation.

Ils sont impérativement indiqués par l'agent de voyage vendeur au client au moment de l'inscription.

Nos prix incluent un ensemble de prestations explicitement mentionnées dans le descriptif du voyage avec un programme déterminé tel que décrit dans le devis remis avant conclusion du contrat. UGOTRAVEL se réserve le droit de modifier certaines des prestations par rapport à l'information précontractuelle. Le Client en est informé et s'engage à accepter les modifications éventuellement proposées. Sauf mention contraire dans la description de l'offre, les prix forfaitaires ne comprennent pas les suppléments spécifiques figurant en regard de chaque programme de voyage tels qu'excursions, prolongations de séjour etc.

En cas de voyage autonome sans guide d'accompagnateur, la conception de circuit, le livre personnalisé de voyage (en version papier et en version mobile) et le service de conciergerie sont inclus dans le prix. La quantité des livres personnalisés sera convenue avec le Client et précisée dans le programme de voyage. Pour d'autres types de voyage sur mesure, le livre personnalisé de voyage n'est pas inclus, mais il peut être rajouté avec un supplément.

Dans le cas où les billets d'avion sont inclus dans l'offre, les prix sont calculés en fonction des tarifs communiqués par les transporteurs aériens. Ils correspondent à une classe de réservation précise et déterminée. Il est possible qu'au moment de votre inscription, il n'y ait plus de place disponible dans cette classe. UGOTRAVEL sera donc amené à proposer à l'acheteur un prix différent, tenant compte de la différence tarifaire constatée par rapport à celui publié dans notre offre préalable.

Si en raison d'horaires imposées par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une heure tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

La durée du voyage est calculée depuis le jour de réception à l'aéroport d'arrivée, jusqu'au jour du retour.

Révision des prix :

Les prix énoncés sur le Site ne sont qu'à titre indicatifs et ils ont été négociés avec les Partenaires en fonction des dates et ne sont valables que dans des délais limités. Au-delà de ces dates de validité, les Partenaires ont la possibilité de mettre à jour ces tarifs.

Les prix peuvent donc différer entre ceux affichés sur le Site lors de l'envoi de la demande de devis et la réception de celui-ci.

Par conséquent, l'agence de voyage UGOTRAVEL se réserve la possibilité de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte des variations du coût des transports liés notamment au coût des carburants, des redevances ou taxes liées aux prestations et des taux de change appliqués au séjour (art.R211-8 du Code de tourisme).

Aucune augmentation du tarif n'interviendra moins de 30 jours avant le départ, et si le montant dépasse 10% du prix total du séjour, le client conserve la possibilité d'annuler son voyage sans aucun frais avec remboursement des acomptes perçus (art. R211-9 du Code de tourisme).

Dans le cas d'une augmentation, le client disposera d'un délai d'une semaine pour confirmer son acceptation ou son désistement.

Dans les autres cas, les frais d'annulation s'appliquent tels que prévus dans l'article.

5. COMMANDE ET ACOMPTE

5.1 : Processus de commande

Le client doit accéder au Site www.ugotraveleurope.com

Pour effectuer une demande de devis, le Client doit :

Renseigner les informations demandées dans le formulaire de réservation, à savoir, dates de départ et d'arrivée (selon les disponibilités affichées), ses coordonnées, dont il garantit l'exactitude, à savoir son nom de famille et son adresse mail, le nombre d'adultes , le nombre d'enfants et toute autre informations que vous souhaitez préciser dans l'encadré prévu à cet effet.

Le Client envoie cette demande de devis après s'être assuré que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a fournies car elles ne pourront plus être modifiées après envoi.

L'Agence UGOTRAVEL s'engage à répondre à sa demande sous forme de devis dans les plus brefs délais.

S'il décide de poursuivre sa commande suite à l'envoi du devis par mail par l'Agence UGOTRAVEL, le Client doit lire et accepter les conditions Générales de vente qui accompagnent ce devis en cochant la case prévue à cet effet.

Le Client renvoie ce devis signé ou une confirmation écrite à l'Agence UGOTRAVEL, après s'être assuré que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a fournies car elles ne pourront plus être modifiées après envoi.

Le paiement est exclusivement effectué par virement bancaire. Une fois ce paiement validé, la Société UGOTRAVEL effectue la réservation des prestations correspondantes au séjour sélectionné par le client et mentionnées dans le devis, au nom et pour le compte du client, et adresse à ce dernier une confirmation de réservation. Cette confirmation, qui reprend les éléments essentiels de la réservation, notamment les prestations réservées et le prix, est transmise au client par courrier électronique dans les plus brefs délais suivant la date de réception du virement bancaire.

Le contrat entre le client et la société UGOTRAVEL est définitivement formé lors de l'envoi par celle-ci de cet e-mail de confirmation et les informations qui y sont mentionnées constituent l'accord entre le client et la société UGOTRAVEL.

5.2 : Absence de droit de rétractation

En application de l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, la réservation des prestations n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, le client est informé qu'il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation et ce conformément à l'article L121-16-1 du code de la consommation, et les prestations réservées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales.

6. MODALITES DE PAIEMENT

6.1 : Versement d'un acompte à la commande

Sauf différemment convenu entre le client et l'agence UGOTRAVEL, le client verse au moment de l'inscription un acompte de 50% du montant global du séjour afin de confirmer la réservation auprès des Partenaires.

6.2: Paiement du solde

Le règlement de l'intégralité du solde (50%) se fera impérativement 30 jours avant la date de départ.

La remise des documents permettant de réaliser le séjour seront alors transmis par voie électronique.

En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible.

6.3 : Défaut de paiement

En l'absence du paiement du solde dans les délais indiqués ci-dessus (30 jours), l'agence de voyage UGOTRAVEL ne sera pas tenue de considérer la disponibilité du séjour et des prestations qui seront considérées comme annulées du fait du client. Dans ce cas, l'agence de voyage UGOTRAVEL sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévu à l'article L441-6 du code de commerce ainsi que les frais de service de 500 euros par personne qui ne sont pas remboursables

6.4 : Moyen de paiement

Par Carte Bancaire via un lien sécurisé ou par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées bancaires sont les suivant :

IBAN : FR76 1020 7000 2222 2177 3504 570

La Société UGOTRAVEL ne saurait en aucun cas être tenue responsable des éventuels frais appliqués par l'établissement bancaire dont dépend le client lors des transactions effectuées par virement bancaire ou carte bancaire.

D'autres paiements comme Wechatpay ou Espèce (moins de 1 000 euros) pourrions être acceptées au cas par cas.

7. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

7.1 : Annulation

Toute demande d'annulation d'une commande émanant du client devra être faite avant le départ de voyage par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à la société UGOTRAVEL :

Adresse postale : 103 Avenue Magellan, 94000 Créteil France

Email : contact@ugotraveleurope.com

Par courrier électronique, UGOTRAVEL transmettra à l'acheteur la confirmation de la demande de l'annulation, En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte. Le Client doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et consulter régulièrement sa boîte électronique.

Le refus de visa ou d'autres documents nécessaires qui permettent au Client de franchir les frontières par les autorités compétentes est considéré comme l'annulation totale de la part du Client.

Le client peut souscrire une assurance annulation dont les frais seront à sa charge.

7.2 : Modifications à la demande du client

Aucune demande de modifications du séjour de la part du client ne pourra être prise en compte dès la signature du présent contrat. Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du participant pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute demande de modification après la signature du contrat ou pendant le voyage ne pourrait être accordé que si cette dernière n'empêche pas à l'agence UGOTRAVEL d'effectuer correctement les prestations. Le Client doit engager tous les frais liés aux modifications avant qu'elles soient effectives.

7.3 Frais liés à l'annulation ou aux modifications

L'exigence de nos fournisseurs (prestataires locaux, transporteurs aériens ou autres) ainsi que les délais de règlement qui nous sont imposés par ceux-ci, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

Le remboursement des sommes versées par le Client interviendra sous déduction des montants précisés ci-dessous à titre de dédit, en fonction de la date d'annulation, par rapport à la date du voyage.

Barème des frais applicables (en cas générale):

Période d'annulation	Montant de frais d'annulation contractuels
Plus de 29 jours avant la date de départ	15% du montant total des prestations

	(minimum 300€)
De 29 à 21 jours avant la date de départ	30% du montant total des prestations
De 20 à 15 jours avant la date de départ	50% du montant total des prestations
De 14 à 8 jours avant la date de départ	75% du montant total des prestations
De 7 au jour du départ	100% du montant total des prestations

Exceptionnellement, certaines conditions d'annulation spécifiques pourront être précisées sur l'offre préalable. Dans ce cas, elles prévalent sur les conditions ci-dessus.

Attention : En raison des conditions tarifaires applicables, certains produits ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Dans ces hypothèses, les sommes versées ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement et UGOTRAVEL ne pourrait voir sa responsabilité engagée sur ce fondement.

L'annulation ou la modification de la commande pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas l'acheteur du paiement des sommes dont il est redevable auprès de UGOTRAVEL.

8. MODIFICATION OU ANNULATION DES PRESTATIONS PAR l'Agence UGOTRAVEL OU LE PARTENAIRE

Si, avant le départ, un évènement extérieur s'imposant à l'agence UGOTRAVEL au sens de l'article L211-13 du code du Tourisme, contraint l'agence de voyage UGOTRAVEL à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client par la suite d'un « Cas de force majeure », d'une modification imposée par le Partenaire concernant les prix, les disponibilités ou de tout évènement extérieur qui s'impose à la Société UGOTRAVEL, celle-ci informera rapidement le client des nouvelles modalités de la Prestation. Le client aura alors la faculté soit d'accepter la modification ainsi proposée par la Société soit de résilier son contrat, étant précisé qu'il devra faire connaître son choix dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information et en tout état de cause avant la date de départ. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera considéré comme ayant accepté la modification proposée.

Dans l'hypothèse où la Société serait alors contrainte d'annuler les Prestations, en l'absence de faute du Client, la totalité des sommes versées par ce dernier lui serait restituée.

« Cas de force majeure » : Les parties conviennent que constituent notamment des cas de force majeure : les incendies, les tempêtes, inondations et toute catastrophe naturelle, la maladie et, plus généralement, tout fait imprévisible et extérieur à la volonté d'UGOTRAVEL rendant l'exécution d'une Prestation impossible.

9. CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément à l'article L211-11 du Code du tourisme, tant que le contrat n'a produit aucun effet, un client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (hébergement, forfait, options) dans les conditions prévues par la loi et les règlements applicables. Le cédant doit impérativement informer l'agence de voyage UGOTRAVEL au plus tard 7 jours avant le début du séjour et 15 jours pour une croisière en indiquant précisément le nom du cessionnaire et en justifiant que celui-ci remplisse les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. L'acheteur initial et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de la société UGOTRAVEL du paiement du solde du prix du séjour. Aucun remboursement ne sera par conséquent effectué par la société UGOTRAVEL sur le fondement d'une cession de séjour, le cédant et le cessionnaire devant faire leur affaire de tout remboursement devant s'effectuer entre eux. **Frais de cession** : La cession du contrat entraîne des frais de cession dus solidairement à l'agence UGOTRAVEL par le cédant et le cessionnaire.

A titre indicatif, les procédures consécutives à la cession d'un contrat pourront entraîner des frais variables entre 800€ et 1000€. Selon le nombre des personnes la proximité du départ et le type de transport. Notamment lorsque les billets d'avion ont déjà été émis.

La société UGOTRAVEL se réserve le droit de refuser cette cession si elle n'en a pas été informée dans les délais.

10. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Le Client reconnaît avoir été informé des formalités administratives et sanitaires de franchissement des frontières. Il est précisé que les informations délivrées ne sont valables que pour les ressortissants (insérer nationalité).

L'accomplissement et les frais résultant des formalités de police, de douane et de santé exigées pour le séjour réservé, telles que les formalités relatives aux passeports, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations incombent au Client.

Dans l'hypothèse où le Client se trouverait dans l'impossibilité de voyager du fait du non-respect des formalités administratives et sanitaires, le prix payé ne saurait être remboursé, ni la responsabilité de la société UGOTRAVEL engagée.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom ou doivent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent. Toute personne voyageant avec un mineur devra justifier de l'exercice de l'autorité parentale, par la production d'une pièce d'identité ou d'un passeport remplissant les exigences précitées. L'agence de voyage UGOTRAVEL ne peut accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, l'agence de voyage UGOTRAVEL ne pourra être tenue pour responsable dans les cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit à son insu à un séjour. Pendant l'intégralité de la durée du séjour, les enfants mineurs seront sous l'entière responsabilité des parents ou de la personne titulaire de l'autorité parentale.

11. OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT

Le client doit informer l'agence de voyage UGOTRAVEL préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite, enfants en bas âge, alimentation particulière, ou autres)

12. RESPONSABILITES ET GARANTIES

12.1 Responsabilité civile professionnelle

La société UGOTRAVEL a souscrit, dans les conditions prévues par la loi, auprès de la société **GROUPAMA PARIS-VAL DE LOIRE, 161 AVENUE PAUL VAILLANT COUTURIER, 94250 GENTILLY, FRANCE** - sous le numéro de contrat 41694294, une assurance responsabilité professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison de dommages matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage.

Tout ce qui n'est pas couvert par GROUPAMA sera exclu et le client sera invité à souscrire une assurance complémentaire pour les risques non couverts par la Responsabilité civile Professionnelle de la société UGOTRAVEL

Rapatriement : Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans le séjour. Il est conseillé au client de souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'annulation, interruption du séjour, la garantie responsabilité du voyageur, maladie ou accident corporel, rapatriement, perte, vol ou dommage des bagages.

Aptitude au sport : Le client déclare sur l'honneur son aptitude physique et psychique à la pratique de l'activité sportive et la société UGOTRAVEL décline toute responsabilité liée à la pratique de celle-ci.

12.2 Garantie Financière

La garantie financière minimale de 100 000€ destinée à garantir les fonds reçus en vertu des articles L211-18 et R 211-26 à R 211-34 du Code du Tourisme est fournie par **APST, 15 avenue Carnot - 75017 Paris, FRANCE**

13. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive de la Société et/ou des Partenaires ou avec qui cette dernière a passé des accords d'utilisation. Le Client s'interdit d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation du Site.

Le client possède du droit d'utilisation du livre personnalisé de voyage conçu par l'agence UGOTRAVEL. Mais en aucun cas, ce droit d'utilisation ne peut être transféré. Le droit d'utilisation de la version mobile liée au livre est automatiquement restitué dans les deux mois qui suivent après le voyage. L'agence UGOTRAVEL possède du droit de propriété intellectuelle sur tous les contenus du livre (en papier et en mobile). Le Client s'interdit de divulguer ou copier les contenus du livre à un tiers. A défaut, le Client s'engage de la responsabilité légale correspondante.

14. VOLS ET PERTES

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance du Client pendant la durée du Séjour. Il est recommandé au client de déposer les objets de valeur, papiers d'identités, titre de transport dans le coffre de l'hôtel. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques.

15. RECLAMATIONS

Dans l'hypothèse d'une réclamation après la date du départ, toute réclamation doit être adressée par écrit par le client dans un délai maximum de 30 jours suivants la fin du séjour concerné, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à la société UGOTRAVEL :

Adresse postale : 103 Avenue magellan, 94000 Créteil France

Email : contact@ugotraveleurope.com

Et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés. Une copie à la Société UGOTRAVEL devra être adressée par le client.

L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute réclamation d'ordre subjectif sera soumise à l'appréciation de la société UGOTRAVEL.

Les réclamations ne seront admises que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à la Société UGOTRAVEL ou auprès des Partenaires au

cours du séjour concerné afin qu'il soit tenté d'y remédier de manière à limiter le préjudice.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous avez la possibilité de saisir le médiateur tourisme et voyage (www.mtv.travel ; MTV, Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17)

16. STIPULATIONS FINALES

16.1 Traduction

Seul le présent contrat en langue française prévaudra sur toutes les autres traductions des présentes Conditions générales et particulières de vente.

16.2 Divisibilité

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales et Particulières seraient déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

16.3 Preuve

Sauf erreur manifeste de la part des Partenaires ou de la Société dont le Client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de la Société et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux réservations passées par la Client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

16.4 Droit applicable et juridictions compétentes

Les Conditions générales, quant à leur forme et leur fond, sont exclusivement régies par la loi française, à l'exclusion de ses règles de conflit de lois.

Tout différend en relation avec toute Prestation ou toute utilisation du Site relève de la compétence exclusive des tribunaux français territorialement compétents. Dans l'éventualité où le client serait un commerçant, les parties conviennent d'attribuer compétence exclusive au tribunal de commerce de Paris.

16.5 Dispositions légales applicables

En application de l'article R.211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme, en vigueur au 1er septembre 2011, sont reproduites ci-dessous :

Article R.211-3 :

« 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 R.211-3-1 :

« 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 R.211-4 :

« 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 R.211-5 :

« L'information préalable faite au consommateur engagera la société UGOTRAVEL, à moins que dans celle-ci la société UGOTRAVEL ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. La société UGOTRAVEL devra, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

Article R.211-6 :

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 R.211-7 :

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 R.211-8 :

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 R.211-9 :

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 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 R.211-10 :

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 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 R.211-11 :

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](#).

Article L.211-13 :

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur.

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

Le présent article s'applique également en cas de modification significative du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L. 211-12.

Mise à jour : 04/03/2024