



sudfrance.fr
Votre Voyage en Occitanie

Conditions Générales de Vente

Réservation en ligne

Dernière mise à jour : 12/06/2025

POUR INDIVIDUELS : séjour thématique - coffret séjour-cadeaux - chèque cadeau - billetterie - articles de librairie
POUR GROUPES : visites guidées - séjours - circuits

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE (français)

ACCOMODATION SALES CONDITIONS (english)

RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE/IBAN

Article 1 : PRESENTATION DU VENDEUR

Sudfrance.fr est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) constituée sous forme de Société Anonyme au capital variable. Elle est inscrite au Registre du Commerce de Carcassonne sous le n° 410.304.083.00026, et titulaire d'une Immatriculation ATOUT FRANCE IM 0 11100002, domiciliée au 205 rue Desargues, 11000 CARCASSONNE. Elle est habilitée à la vente des séjours touristiques dans les termes de l'article 23 de la loi du 13 juillet 1992. Le montant de la garantie est de 99902 euros auprès de GROUPEAMA.

Sudfrance.fr est habilitée pour garantir la réservation et la vente de séjours mis en ligne sur son site www.sudfrance.fr ou sur un site partenaire selon les termes d'une convention de partenariat signée entre sudfrance.fr et le propriétaire du site partenaire. Sudfrance.fr est adhérent aux Entreprises du Voyage ex SNAV (Syndicat National des Agents de Voyage).

Article 2 : UTILISATION DES SITES ET FORMATION DU CONTRAT EN LIGNE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables pour toute vente de séjours thématiques, coffrets séjour-cadeaux, Chèques cadeaux Gîtes de France®, billetterie de sites touristiques et de loisirs et articles de librairie, mis en vente sur les sites www.sudfrance.fr, www.gites-de-francesud.fr, ou tout autre site partenaire tel que défini à l'Article 1. Ces sites permettent d'assurer à distance, par voie électronique, la vente ou la réservation de séjours ou de prestations touristiques annexes. En aucun cas sudfrance.fr ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

Article 2.1 : réservation et paiement sécurisé

Sudfrance.fr utilise le protocole 3D Secure système de sécurisation des paiements en ligne. La réservation doit être obligatoirement accompagnée d'un paiement en ligne de 100% du montant du séjour pour être considérée comme ferme.

Article 2.2. - Pour les séjours thématiques

Les séjours en ligne ne peuvent être réservés et payés qu'avant un délai minimum de 7 jours francs avant la date de début du séjour. Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « réservez », le Client voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation. Le Client est alors invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide. Un second écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat. En cliquant alors sur le bouton « réservez », le client valide et confirme sa commande, déclare avoir pris connaissance, accepte les présentes conditions de réservation, et est irrévocablement lié. Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause. Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par le Vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion du présent contrat de réservation. Le Client recevra une confirmation de la commande par courrier électronique. Cette confirmation retracera les caractéristiques essentielles de la réservation, son prix et ses modalités de paiement et sera accompagnée des présentes conditions générales de vente. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le Vendeur. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement du client et de sa date.

Article 2.3 - Pour les cartes séjours-cadeaux

Sous réserve de dispositions spécifiques à l'offre de vente des Cartes-Séjours-Cadeaux, la procédure de passation des commandes sur le site Internet comporte au minimum les étapes suivantes : Suite à une requête pour le choix d'une Carte-Séjours-Cadeaux en ligne, le client peut, selon le cas, sélectionner soit une ou plusieurs Cartes Séjours Cadeaux en les ajoutant à son Panier.

Un récapitulatif du panier de commande reprenant l'ensemble des choix et le prix total des produits ou des prestations commandés permet de vérifier le détail de la commande et d'effectuer des modifications si nécessaire.

Le client est ensuite invité à renseigner ses coordonnées et le mode de règlement choisi (type de CB)

Sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes Conditions Générales et Spécifiques de vente, la validation de la commande est proposée, le client peut alors régler sa commande dans les conditions définies ci-dessous.

Sous réserve de la validation du paiement le contrat est alors valablement formé sauf application de l'article intitulé droit à rétractation. Un e-mail récapitulatif l'ensemble des éléments de la commande est ensuite expédié au client.

Les prix sont indiqués en euros

Article 2.4 – Pour la billetterie

Sous réserve de dispositions spécifiques à l'offre de billetterie en ligne, la procédure de passation des commandes sur le site Internet comporte au minimum les étapes suivantes : suite à une requête pour le choix d'un site touristique et de loisirs à visiter, le client peut sélectionner une ou plusieurs visites en les ajoutant à son Panier.

Un récapitulatif du panier de commande reprenant l'ensemble des choix et le prix total des produits ou des prestations commandés permet de vérifier le détail de la commande et d'effectuer des modifications si nécessaire.

Le client est ensuite invité à renseigner ses coordonnées et le mode de règlement choisi (type de CB)

Sous réserve d'avoir expressément accepté les présentes Conditions Générales et Spécifiques de vente, la validation de la commande est proposée, Le client peut alors régler sa commande dans les conditions définies ci-dessous.

Sous réserve de la validation du paiement le contrat est alors valablement formé.

Un e-mail récapitulatif l'ensemble des éléments de la commande est ensuite expédié au client.

Un bon d'échange, que le Client doit imprimer par lui-même, est envoyé par e-mail. Le client doit présenter ce bon d'échange à la caisse du ou des sites choisi(s) comme preuve de son achat.

Article 3 : CONDITIONS GENERALES POUR LA VENTE DE SEJOURS

Il est expressément précisé, conformément aux dispositions de l'article 97 du décret n°94-490 du 14 juin 1994, que les informations figurant sur notre site web et nos programmes peuvent faire l'objet de modifications. Dans ce cas, celles-ci seront portées à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

Article 3.1 : Réservation :

La réservation devient ferme lorsqu'un montant de 35% du prix total et un exemplaire du contrat (ou de l'offre) signé (mentionnant (« bon pour accord »)) a été retourné à Sudfrance.fr avant la date limite figurant sur le contrat. Le règlement du solde est effectué 30 jours avant le début de la prestation, sauf convention contraire. Un délai de paiement non respecté est considéré comme étant une annulation.

En cas de réservation tardive (moins de 30 jours avant le début de la prestation), la totalité du règlement sera exigé à la réservation.

Les prix s'entendent en euros. Ils ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'édition du devis. Celui-ci sera caduc faute de signature dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de son émission et en tout état de cause au minimum 15 jours avant le début de la prestation.

Article 3.2 : Cession du contrat

L'Acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'Acheteur est tenu d'informer sudfrance.fr de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du Vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Cette disposition n'a pas d'effet pour le coffret séjour-cadeau qui peut être utilisé par toute personne munie du n° de réservation inséré à l'intérieur du coffret.

Article 3.3 : Annulation du fait du client (pour les séjours)

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée au service de réservation ou courrier électronique avec Accusé de Réception. Pour toute annulation du fait du Client, la somme conservée par le service de réservation sera la suivante :

- a) De la signature du contrat à 30 jours du départ : 35%
- b) De 29 jours à 21 jours du départ : 50%
- c) De 20 jours à 8 jours du départ : 75%
- d) Moins de 8 jours du départ : 100%

Sudfrance.fr attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance, couvrant les frais d'annulation, par

l'intermédiaire de notre assureur MEETCH.

Article 3.4 : Interruption du séjour

En cas d'interruption du séjour par le Client, il ne sera procédé à aucun remboursement. Toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du Client.

Article 3.5 : Annulation du fait du vendeur

Lorsqu'avant le début du séjour, Sudfrance.fr se voit dans l'obligation d'annuler, le client sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées.

Sudfrance.fr apporte un soin particulier au choix de ses prestataires et veille ainsi au respect des engagements contractuels pris à l'égard des utilisateurs lors de toute commande d'une prestation quelque qu'elle soit. S'agissant des prestations de forfaits touristiques, sudfrance.fr ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat qui serait imputable à l'utilisateur, à un cas de force majeure ou encore au fait imprévisible et insurmontable (météorologie), d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. S'agissant de toutes les autres prestations, sudfrance.fr ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par l'utilisateur.

Article 3.6 : Modification d'un élément substantiel

Lorsqu'en cours de séjour, le Vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part des prestations prévues au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'Acheteur, sudfrance.fr proposera une activité de remplacement en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si le produit de remplacement accepté par l'Acheteur est de qualité inférieure, sudfrance.fr lui proposera, soit un remboursement partiel de la prestation soit une prestation complémentaire en cours de séjour. Si le Vendeur ne peut lui proposer une prestation de remplacement, un remboursement de la prestation non fournie sera proposé.

Article 3.7 : Responsabilité du Client

Il vous appartient de vérifier que les informations que vous fournissez lors de votre inscription, ou à tout autre moment, sont exactes et complètes. Il est de votre responsabilité de Vous assurer que les coordonnées que Vous communiquez lors de votre réservation sont correctes et qu'elles Vous permettront de recevoir la confirmation de votre réservation. Dans l'hypothèse où Vous ne recevriez pas cette confirmation, il Vous incombe de contacter le Vendeur. Pour le bon suivi de votre dossier, Vous devez informer immédiatement le Vendeur de toute modification des informations fournies lors de votre inscription.

Dans le cadre des séjours, la vente est conclue pour une capacité précise de personnes. Si le nombre de vacanciers dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les Clients supplémentaires, de même si le nombre de participant est amené à être diminué il ne sera procédé à aucun remboursement

Article 3.8 : Responsabilité du Vendeur

Le Vendeur qui offre à un Client des prestations est l'unique interlocuteur de ce Client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement du séjour.

Article 3.9 : Bons d'échange

Le client ne peut se présenter aux prestataires compris dans le séjour que muni des bons d'échange correspondant aux prestations réservées. Ces bons lui sont transmis par mail au moment de la confirmation de la commande après paiement de l'intégralité du séjour. Si une partie des services mentionnés sur le bon d'échange n'était pas fournie sans que ce soit du fait du client, celui-ci devra se faire remettre une attestation par le prestataire. Cette attestation doit être revêtue de l'accord du prestataire et adressée le plus tôt possible à sudfrance.fr. Dans le cas où des prestations nécessitent d'être présent à des horaires précis indiqués sur le bon d'échange, le client doit contacter le prestataire pour l'informer de son retard ou de son annulation. Dans le cas contraire, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou dédommagement.

Article 3.10 : L'arrivée

Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat ou sur l'accusé de réception. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir l'opérateur dont l'adresse et le téléphone figurant dans le contrat.

Article 3.11 : Les assurances

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est tenu d'être assuré par un contrat d'assurance responsabilité civile pour ces différents risques.

Article 3.12 : Les prix

Les prix sont indiqués dans les descriptifs et dans le panier tout au long du processus de réservation et/ou de paiement. Le paiement en ligne est immédiat et ferme. Pour les séjours, les prix ne comprennent pas la taxe de séjour qui sera à verser sur place. Tous les prix sont compris **frais de port inclus en France Métropolitaine (pour les DOM-TOM ou l'étranger, nous consulter)**.

Article 3.13 : Délai de rétractation

En application des dispositions de l'article L 121-20-4 du code de la consommation les prestations proposées sur le site par sudfrance.fr ne sont pas soumises 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, les prestations commandées sur le site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions générales de vente et l'utilisateur ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

Le délai de rétractation s'applique pour l'achat des coffrets cadeaux non datés selon les conditions particulières décrites à l'art. 6.8. Article

3.14 : Territorialité de la législation applicable et des compétences juridictionnelles

Les parties conviennent que le présent contrat est régi par la loi française y compris en ce qui concerne la définition des compétences juridictionnelles.

Preuve : Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste commise par le Vendeur, les données conservées dans le système d'information du Vendeur et/ou de leurs Partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par le Vendeur constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par le Vendeur dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 3.15 : Expression des réclamations – Règlement des litiges – Médiation

Toute réclamation relative à la procédure électronique de réservation peut être adressée à sudfrance.fr. Toute réclamation relative à l'état des lieux et à l'état du descriptif du lieu du séjour, doit être soumise à l'Agence réceptrice dès le début du séjour. **Toute autre réclamation doit lui être adressée au plus tard 3 jours après la fin du séjour**, par lettre. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

Médiation : Après avoir saisi le service client de l'Agence sudfrance.fr, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, le client peut saisir un médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Article 4 : CONDITIONS PARTICULIERES POUR LES SEJOURS EN LOCATIF

Article 4.1 : Vos animaux domestiques

Le contrat précise si le Client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal domestique. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué.

Article 4.2 : L'état des lieux

Dans le cas d'un séjour se déroulant en hébergement locatif, un inventaire est confié au Client à son arrivée. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Le Client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté de l'appartement à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux.

Article 4.3 : Le dépôt de garantie

Dans le cas d'un séjour se déroulant en hébergement locatif, à l'arrivée du Client dans son lieu de séjour, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué sur le bon d'échange est demandé. Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées. En cas de départ empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie est renvoyé dans un délai n'excédant pas une semaine.

Article 5 : CONDITIONS PARTICULIERES POUR GROUPES DE PLUS DE 15 PERSONNES

Il est expressément précisé, conformément aux dispositions de l'article 97 du décret n°94-490 du 14 juin 1994, que les informations figurant sur notre site web et nos programmes peuvent faire l'objet de modifications. Dans ce cas, celles-ci seront portées à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

Toute inscription n'est valable qu'après acceptation par Sudfrance.fr. Elle implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente et le règlement d'un acompte d'au moins 35% du montant total et 100% pour une inscription à moins de 30 jours du début de la prestation, le non-respect de ce délai valant annulation de fait et subissant les frais d'annulation correspondants.

Sudfrance.fr agit en qualité d'intermédiaire entre le client et les prestataires (hôteliers, restaurateurs, guides, prestataires de service). Elle décline toute responsabilité quant aux modifications de programme dues à des cas de force majeure : mouvements de grève, troubles politiques, catastrophe naturelle. Dans le cas où la responsabilité de Sudfrance.fr était recherchée en raison d'un fait personnel, cette responsabilité ne pourrait dépasser le prix facturé au client.

Tout séjour interrompu ou abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du participant, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement en cas de non souscription de l'assurance annulation.

Article 5.1 : prix

Nos prix s'entendent en euros. Toute prestation non comprise dans notre offre (achats personnels) doit être réglée immédiatement sur place. Les prix figurant dans nos programmes peuvent être soumis à variation. Seuls les prix indiqués lors de l'inscription définitive et figurant par conséquent sur la confirmation d'inscription font référence pour tous problèmes de modification ou d'annulation.

Article 5.2 : réservation

Visite Guidée : la réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 35% du prix total a été versé et un exemplaire du contrat de réservation, signé, et portant la mention « Bon pour accord » a été retourné à Sudfrance.fr.

Programme-Journée ou Séjour (programme intégrant au moins une nuitée et/ou une prestation complémentaire) : La réservation devient ferme lorsqu'un acompte d'un montant de 35% du prix total et un exemplaire du contrat (ou de l'offre) signé (mentionnant « bon pour accord ») a été retourné à Sudfrance.fr avant la date limite figurant sur le contrat.

Pour le bon déroulement de la visite, le guide devra donner les consignes de sécurité et de bonnes conduites & respect à respecter pendant toute la visite guidée avant le départ. Le participant s'engage à les respecter scrupuleusement. En cas de non-respect des règles de bonne conduite et de sécurité, le guide doit émettre un premier avertissement verbal auprès du responsable de groupe. En cas de récidive, le guide donne le choix d'écarter les participants contrevenants ou valider avec le responsable groupe l'interruption complète de la visite si cela n'est pas possible.

Article 5.3 : Liste des participants

Pour les séjours (programme intégrant au moins une nuitée) : La liste des participants est à adresser à Sudfrance.fr au plus tard 15 jours avant la venue du groupe. Le nombre de participants est alors réputé ferme, la facturation sur le nombre confirmé. Si le nombre de participants est supérieur au nombre annoncé : **facturation sur le nombre effectif de participants**.

Article 5.4 : Conditions de paiement

La totalité du paiement est à effectuer à réception de la facture. En cas de paiement d'un acompte, le solde de la facture est exigible, à réception de la facture et en tout état de cause avant le séjour.

Article 5.5 – Assurance annulation

Sudfrance.fr a mis au point un contrat facultatif pour les groupes – Systématiquement porté sur le devis, il appartient au client de le retirer si il ne souhaite pas y souscrire. Toute demande de contrat d'assurance annulation devra être effectuée le jour même de la confirmation ou au plus tard 72 heures après la contractualisation.

Article 5.6 : Informations pratiques

Mise à disposition d'un guide : Vous devez impérativement vous rendre sur le lieu de Rendez-Vous avec notre guide mentionné sur votre contrat avec son n° de téléphone.

Merci de nous téléphoner en cas de retard. Si vous êtes dans l'impossibilité de nous prévenir, en cas de réservation d'un guide, ce dernier restera disponible au lieu de rendez-vous prévu, sur les horaires prévus. Si le groupe se présente au lieu de rendez-vous mais en retard, le guide assurera la visite dans la mesure du possible dans son intégralité sinon la visite sera écourtée de ce temps de retard. Si le guide prévu n'est plus disponible et qu'il soit nécessaire de recourir à un autre guide, celui-ci sera facturé en sus.

Sudfrance.fr se réserve le droit de modifier l'ordre des visites, pour le bon déroulement de votre journée.

sudfrance.fr – Conditions Générales de Vente de séjours, coffrets cadeaux, chèques cadeaux, billetterie et articles de librairie

Article 6 : CONDITIONS PARTICULIERES POUR LA VENTE DE BILLETTERIE

L'achat de billets pour la visite de sites touristiques et de loisirs est proposé en partenariat avec les exploitants de ces sites selon les conditions de visite précisées dans le descriptif. Les billets sont valables uniquement durant la période d'ouverture des sites, à des horaires définis par l'exploitant et librement choisis par le client. En aucun cas Sudfrance.fr ne peut être tenu responsable des modifications des conditions d'accès ou de visite, ni des accidents qui pourraient survenir au cours de ces visites.

L'impression des bons d'échange est du ressort du Client qui doit se présenter à la caisse muni de ces bons.

Aucun billet non consommé ne sera remboursé.

ANNEXE

Reproduction des articles 95 à 103 du titre VI du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 96

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 100 du présent décret ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 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 97

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 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 98

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 100 ci-après ;
- 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 ; en tout état de cause, 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 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 96 ci-dessus ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;
- 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 dix 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 99

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 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, 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 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 103

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.

Conformément aux articles L.211-8 et L.211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme, dont le texte ci-dessous reproduit ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transports 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 48 heures à compter de son émission et en tout état de cause au minimum 15 jours avant le début de la prestation.

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.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondant aux règles définies par le présent titre. 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 R.211-3 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée 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 à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 2112

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, R.211-11 ;
- 12) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, 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 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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Les prestations de restauration proposées ;
- 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou les prestations fournies ;
- 10) Le calendrier ou 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 téléphones 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 les responsables 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

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

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, 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 à la variation, le cours de la ou les devises retenu référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13) de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout le 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

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 ; 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 dommage éventuellement subis :

- o 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 ;
- o Soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou celles-ci sont refusées par l'acheteur pour de 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.



sudfrance.fr
Votre Voyage en Occitanie

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE

Online Booking

Last updated: 06/12/2025

FOR INDIVIDUALS: Themed stays – Gift box stays – Gift vouchers – Ticketing – Bookstore items

FOR GROUPS: Guided tours – Stays – Circuits

GENERAL AND SPECIAL TERMS OF SALE (French version)

ACCOMMODATION SALES CONDITIONS (English version)

BANK DETAILS / IBAN

Article 1 – SELLER PRESENTATION

Sudfrance.fr is a Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) established as a Public Limited Company with variable capital. It is registered in the Carcassonne Trade Register under No. 410.304.083.00026 and holds a travel operator license ATOUT FRANCE IM 011100002. Its registered office is located at 205 rue Desargues, 11000 CARCASSONNE, France.

Sudfrance.fr is authorized to sell tourist stays in accordance with Article 23 of the law dated July 13, 1992. The financial guarantee amounts to €99,902, provided by GROUPAMA.

Sudfrance.fr is authorized to manage bookings and sales of stays offered on its own website www.sudfrance.fr or on a partner website, in accordance with a signed partnership agreement between Sudfrance.fr and the partner site owner. Sudfrance.fr is a member of "Les Entreprises du Voyage" (formerly SNAV – National Union of Travel Agencies).

Article 2 – USE OF WEBSITES AND FORMATION OF ONLINE CONTRACTS

These General Terms and Conditions of Sale apply to the sale of themed holidays, gift box stays, Gîtes de France® gift vouchers, tickets to leisure and tourist sites, and bookstore items, available on the websites www.sudfrance.fr, www.gites-de-francesud.fr, or any other partner site as defined in Article 1.

These websites allow for the remote sale or reservation of stays and additional tourist services via electronic means. Sudfrance.fr cannot be held responsible in case these contracts are used by third parties or for non-touristic purposes.

Article 2.1 – Booking and Secure Payment

Sudfrance.fr uses the 3D Secure online payment security protocol. Bookings are considered confirmed only once full payment (100% of the stay amount) has been made online.

Article 2.2 – Themed Stays

Online bookings must be made and paid no later than 7 clear days before the start of the stay.

After selecting a stay and clicking “Book”, the client is shown a screen summarizing the booking details. The client must then fill out a personal data form and confirm it. A second screen displays the final booking details.

By clicking “Book” again, the client confirms and validates the reservation, acknowledges having read and accepted the terms and conditions, and becomes irrevocably bound. This acceptance cannot be contested later. Sudfrance.fr’s automated recording systems are accepted as proof of contract formation.

A confirmation email is sent to the client, summarizing the essential details of the reservation, price, and payment terms, along with the full Terms and Conditions. The contents of these confirmations are archived by Sudfrance.fr and serve as proof of the customer’s consent and the date thereof.

Article 2.3 – Gift Box Stays

Subject to specific conditions applying to the sale of Gift Box Stays, the ordering process includes at least the following steps:

Upon selecting one or several gift cards online, the client adds them to their shopping cart. A cart summary allows verification and modification of selections and pricing.

The client then provides contact details and payment method (e.g., credit card). Once the client explicitly accepts the General and Specific Terms of Sale, the order may be finalized and payment processed accordingly.

Upon payment confirmation, the contract is deemed concluded, except where the right of withdrawal applies. A confirmation email summarizing all details of the order is sent to the client.

Prices are displayed in euros.

Article 2.4 – Ticketing

Subject to specific provisions regarding online ticket sales, the ordering process includes at least the following steps:

The client selects one or more entries to leisure or tourist sites and adds them to their cart. A cart summary displays the full order and allows for review or modification if needed.

The client then provides contact information and the chosen payment method (e.g., credit card). Once the General and Specific Terms have been explicitly accepted, the order is finalized, and payment is processed.

Upon successful payment, the contract is deemed validly concluded.

A confirmation email and an exchange voucher are sent to the client. The client must print and present the voucher at the selected site(s) as proof of purchase.

Article 3 – GENERAL CONDITIONS FOR STAY SALES

In accordance with Article 97 of Decree No. 94-490 of June 14, 1994, information listed on our website or in our programs may be subject to changes. Any such modifications will be communicated to the client prior to the contract's conclusion.

Article 3.1 – Booking

The booking becomes firm once 35% of the total amount is paid and a signed copy of the contract (or offer), indicating “Agreed”, is returned to Sudfrance.fr by the deadline stated in the contract.

The balance must be paid no later than 30 days before the start of the service unless otherwise agreed. Late payments are considered cancellations.

In case of late bookings (within 30 days of the stay), the full payment is required at the time of reservation.

Prices are in euros. They are based on economic conditions prevailing at the time the quote is issued. The quote becomes void if not signed within 3 business days from issuance, and in any case, at least 15 days prior to the start of the stay.

Article 3.2 – Contract Transfer

The buyer may transfer the contract to another party who meets the same conditions. The transfer must be communicated to Sudfrance.fr via registered letter with acknowledgment of receipt no later than 7 days before the stay starts.

The contract transfer must occur at cost price. The original and new clients are jointly responsible to the seller for payment and any additional transfer fees.

This provision does not apply to Gift Box Stays, which may be used by any person in possession of the reservation number included inside the box.

Article 3.3 – Cancellation by the Client (for stays)

All cancellations must be notified to the reservation service via registered letter or email with acknowledgment of receipt.

In case of cancellation by the client, the following charges apply:

- From contract signature to 30 days before departure: 35% retained
- From 29 to 21 days before departure: 50% retained
- From 20 to 8 days before departure: 75% retained
- Less than 8 days before departure: 100% retained

Sudfrance.fr strongly advises clients to subscribe to a cancellation insurance policy through its partner insurer MEETCH.

Article 3.4 – Interruption of Stay

If the client voluntarily interrupts the stay or shortens it, no refund shall be granted, regardless of the reason, unless agreed otherwise with Sudfrance.fr.

In case of medical repatriation or an event covered by cancellation insurance, any reimbursement must be claimed directly from the insurer, under the conditions provided in the client's policy.

Article 3.5 – Cancellation by Sudfrance.fr

Sudfrance.fr reserves the right to cancel any stay or service in the following cases:

- When the minimum number of participants required for the stay is not reached. This minimum will be specified in the offer or program. In such a case, the client will be notified in writing and reimbursed in full, without any additional compensation.
- In case of force majeure or exceptional circumstances (strikes, riots, bad weather, natural disasters, etc.). In such situations, the client will be offered, where possible, a postponement, an equivalent service, or a full refund.

Sudfrance.fr cannot be held responsible for any additional costs incurred by the client (transportation, accommodation, etc.) due to the cancellation of the stay.

Article 3.6 – Modification by the Client

Any request for modification (change of dates, participant names, options, etc.) must be submitted in writing and is subject to the prior agreement of Sudfrance.fr.

In the event of a significant change (change of destination, number of participants, or length of stay), this will be considered a cancellation followed by a new booking, and the cancellation terms stated in Article 3.3 will apply.

Minor changes (adjustments of options, schedules, etc.) may incur administrative fees of up to €25.

Article 3.7 – Insurance

No insurance is included in the prices listed on the websites or in offers unless otherwise stated.

Sudfrance.fr recommends that clients purchase **cancellation and interruption insurance, civil liability, assistance**, and **repatriation** coverage, either through their own insurer or via Sudfrance.fr's partner MEETCH.

The client is solely responsible for taking out adequate coverage. No compensation will be granted by Sudfrance.fr for any incidents not covered by an insurance policy.

Article 3.8 – Responsibility

Sudfrance.fr acts as an intermediary between the client and the service providers (accommodation providers, activity organizers, transport companies, etc.) and cannot be held responsible for any failure or partial performance of services attributable to these third parties.

Sudfrance.fr may not be held liable in the event of:

- Force majeure or unforeseeable and unavoidable incidents (weather, strikes, riots, etc.),

- Delay or impossibility for the client to present themselves at the place of departure or activity (loss or theft of documents, transport delays, etc.),
- Loss or theft of personal belongings during the stay.

In any event, Sudfrance.fr's liability, if incurred, shall be limited to the total amount paid by the client for the services in question and shall not cover any indirect or consequential damages.

Article 3.9 – Complaints

Any complaint relating to a stay must be submitted in writing and sent by registered mail with acknowledgment of receipt to Sudfrance.fr, within a maximum period of 30 days following the end of the services.

Supporting documents must be attached. Complaints will be processed as quickly as possible, in the order they are received.

If no satisfactory response is provided within 60 days, the client may refer the matter to the competent mediator under the conditions outlined in Article 7 of these terms and conditions.

Article 4 – Cancellation Terms

In the event of cancellation of the booking by the client, Sudfrance.fr must be notified **by registered mail with acknowledgment of receipt**, with the cancellation date being the date of receipt of said letter.

A cancellation fee will be applied as follows:

- **More than 30 days before the start of the stay:** 25% of the total amount of the stay;
- **From 30 to 21 days before the start of the stay:** 50% of the total amount of the stay;
- **From 20 to 8 days before the start of the stay:** 75% of the total amount of the stay;
- **7 days or less before the start of the stay:** 100% of the total amount of the stay.

No refunds will be granted in the event of a no-show or interruption of the stay by the client, for any reason whatsoever.

Article 5 – Booking Modification

Any request for modification of a confirmed booking (change of date, accommodation, duration, number of participants, etc.) must be made **in writing** and is subject to **prior approval by Sudfrance.fr** and to availability.

In the event that the modification request cannot be fulfilled, the initial booking remains valid and the applicable cancellation terms (as set out in Article 4) will apply.

Please note: any change in the number of participants may result in a price adjustment.

Article 6 – Prices

The prices listed on the Sudfrance.fr website are provided in euros, **including all taxes**, and are valid for the duration indicated. They include all the services mentioned in the description of each offer.

Sudfrance.fr reserves the right to modify its prices at any time. However, the services will be invoiced on the basis of the rates in force at the time the booking is confirmed.

Any local taxes (such as tourist tax), where applicable and not included in the price, must be paid directly on site to the service provider.

Article 7 – Payment Terms

1. Accepted methods of payment

- Online payments are processed through the secure 3-D Secure protocol.
- We accept Visa, Mastercard, and Carte Bleue credit cards, as well as bank transfers to the IBAN shown on your invoice.
- Cheques and cash are **not** accepted for online bookings.

2. Deposit

A non-refundable deposit equal to **35 % of the total price** is required to confirm any reservation, unless otherwise stated in the offer.

- If the reservation is made **30 days or less** before the start of the stay, the **full amount** is payable immediately.

3. Balance

The outstanding balance must reach Sudfrance.fr **no later than 30 days** before the first day of the stay. Failure to respect this deadline constitutes a cancellation by the client and triggers the cancellation fees set out in Article 4.

4. Administrative fees & late payment

- Late or incomplete payments may incur administrative fees of **€25**.
- Any sum unpaid on the due date will automatically and without formal notice accrue late-payment interest calculated at **10 % per annum**, plus a fixed debt-collection charge of **€40**, in accordance with Article L441-6 of the French Commercial Code.

5. Currency

All invoices are issued in **euros**. Bank charges or exchange-rate differences are borne by the client.

6. Confirmation of payment

Once payment has been validated, the client receives a confirmation email and, where applicable, the exchange vouchers required to access the booked services. These documents serve as proof of payment; no additional receipt will be issued.

Article 8 – Personal Data & Confidentiality

1. Collection and processing of personal data

Sudfrance.fr collects and processes personal data in accordance with current French and European regulations, including the **General Data Protection Regulation (GDPR – EU 2016/679)**.

This data is necessary to manage bookings, issue invoices, and communicate essential information regarding the services booked.

2. **Purpose of data use**

Personal data is used exclusively for:

- Managing bookings and customer relations
- Complying with legal and regulatory obligations
- Sending service-related or promotional communications, with the client's consent

3. **Confidentiality**

All personal data is processed confidentially and is not sold, rented, or shared with third parties for marketing purposes without the client's prior consent.

4. **Data retention**

Personal data is retained for the duration necessary to fulfil the purpose for which it was collected, and in compliance with applicable legal obligations (e.g. 10 years for accounting data).

5. **Client rights**

In accordance with GDPR, clients have the right to access, rectify, erase, or restrict the processing of their data. They may also object to processing or request the portability of their data.

To exercise these rights, clients may contact:

contact@sudfrance.fr or write to Sudfrance.fr, Customer Service – 205 RUE GERARD DESARGUES
11000 CARCASSONNE, France.

6. **Cookies**

The website may use cookies to enhance the browsing experience. Users are informed of this upon their first visit and may configure their preferences through their browser settings.



ANNEXE

Reproduction des articles 95 à 103 du titre VI du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. **Article 95**

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 96**

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 100 du présent décret ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 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 97**

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 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 98**

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 100 ci-après ;

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 ; en tout état de cause, 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 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 7o de l'article 96 ci-dessus ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;

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 dix 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 99

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 100**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, 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 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 103

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.

Conformément aux articles L.21 1-8 et L21 1-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R21 1-5 à R21 1-13 du Code du tourisme, dont le texte ci-dessous reproduit ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transports 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 R2117 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 48 heures à compter de son émission et en tout état de cause au minimum 15 jours avant le début de la prestation.

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.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondant aux règles définies par le présent titre. 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 R.211-3 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée 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 à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le n, l'adresses 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 :

- 22) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 23) 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 ;
- 24) Les prestations de restauration proposées ;
- 25) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 26) 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 ;
- 27) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 28) 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 ;
- 29) 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 ;
- 30) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.21 1-8 ;
- 31) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 32) Les conditions d'annulation définies aux articles R.21 1-9, R.21 1-10, R.21 1-11 ;
- 33) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 34) Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.21 1-15 à R.21 1-18.

Article R.211-5

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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 14) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 15) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 16) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 17) 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 ;
- 18) Les prestations de restauration proposées ;
- 19) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 20) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 21) 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 ;
- 22) 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 les prestations fournies ;
- 23) Le calendrier ou 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 ;
- 24) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 25) 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 ;
- 26) 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

- 35) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 36) Les conditions d'annulation prévues aux articles R.21 1-9, R.21 1-10 et R.21 1-11 ;

- 37) 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 ;
- 38) 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 ;
- 39) La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 40) L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
- c) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphones 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 ;
- d) 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 les responsables sur place de son séjour ;
- 41) 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.21 1-4.
- 42) 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

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

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, 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 à la variation, le cours de la ou les devises retenu référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13) de l'article R.21 1-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout le 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

Dans le cas prévu à l'article L.21 1-14, 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 ; 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 dommage éventuellement subis :

- o 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 ;
- o Soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou 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.21 1-4.

