



sudfrance.fr
Votre Voyage en Occitanie

Conditions Générales de Vente

Réservation en ligne

Dernière mise à jour : 21/09/2023

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 011100002, 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 GROUPAMA.

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

Lorsque vous réglez vos achats par carte de paiement, vos données sont cryptées lors de la transaction garantissant leur totale [sécurité](http://Sudfrance.fr). Sudfrance.fr utilise le protocole SSL (Socket Layer Technology), un système de cryptage pour la 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

réserve, 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 coffrets séjours-cadeaux

Sous réserve de dispositions spécifiques à l'offre de vente des Coffrets-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'un Coffret-Séjours-Cadeaux en ligne, le client peut, selon le cas, sélectionner soit un ou plusieurs CoffretsSéjoursCadeaux 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 récapitulant 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 récapitulant 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 2.5 – Pour les articles de librairie

Sous réserve de dispositions spécifiques à l'offre de vente d'articles de librairie, 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 article de librairie le client peut sélectionner soit un ou plusieurs articles 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 récapitulant l'ensemble des éléments de la commande est ensuite expédié au client.

Les prix sont indiqués en euros, frais de port inclus en France Métropolitaine (pour les DOM-TOM ou l'étranger, nous consulter), et sont ceux en vigueur au moment de leur consultation par le client.

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 :

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

[Sudfrance.fr](http://sudfrance.fr) attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance, couvrant les frais d'annulation, avec 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](http://sudfrance.fr) se voit dans l'obligation d'annuler, le client sera remboursé immédiatement et sans pénalités des sommes versées.

[Sudfrance.fr](http://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

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 qui 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 présent 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 figurent 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.

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.

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. Si le nombre de participants est inférieur au nombre annoncé 72 heures à l'avance : facturation sur le nombre confirmé. Si le nombre de participants est supérieur au nombre annoncé : **facturation sur le nombre effectif de participants.**

Article 5.5 – Assurance annulation

Sudfrance.fr a mis au point un contrat facultatif pour les groupes– Devis sur demande. Toute demande de contrat d'assurance annulation devra être effectuée le jour même de la confirmation.

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.

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 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.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 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 dommages 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.



General Sales Conditions

On line booking

Thematic stays – stays gift-box – gift voucher – ticket office - bookshop update

2023 September 21st

Article 1: [sudfrance.fr](https://www.sudfrance.fr)

[Sudfrance.fr](https://www.sudfrance.fr) is a Social Enterprise (SCIC in French) formed as a Limited Company with variable capital. It is registered in the Company Register of Carcassonne under n° 410.304.083.00026, and holds a licence ATOUT FRANCE IM 011100002, with offices at 205 rue Desargues, 11000 CARCASSONNE. It is authorised to sell touristic stays in accordance with article 23 of the 13th July 1992 Act..

[Sudfrance.fr](https://www.sudfrance.fr) is authorised to guarantee the online booking and sale of stays on a partner site in accordance with the terms of a partnership agreement signed between [sudfrance.fr](https://www.sudfrance.fr) and the owner of the partner [site. Sudfrance.fr](https://www.site.sudfrance.fr) is a member of Entreprises du Voyage ex SNAV (Syndicat National des Agents de Voyage).

Article 2: CONDITION OF USE OF THE WEBSITES AND ORDERING AND AGREEMENT PROCESS

The present Sales General Conditions are applicable to the sale of all thematic stays, stays gift boxes and gift vouchers Gîtes de France®, touristic sites and leisure sites ticket offices as well as bookshop articles, sold on the www.sudfrance.fr, www.gitesdefrance-sud.fr, websites or any other partner website as defined in Article 1. These websites allow the distance and online sale or booking of stays or additional touristic [services. sudfrance.fr](https://www.services.sudfrance.fr) will never be responsible if those contracts are used by third parties or used for other touristic purposes.

Article 2.1 - booking and secured payment

When paying your purchases with a credit card your data are encrypted during the transaction guaranteeing full security. [Sudfrance.fr](https://www.sudfrance.fr) uses the SSL (Socket Layer Technology) process, an encrypting system for the security of online payments. Booking must be accompanied by an online payment of the full amount of the stay before being considered firmly booked.

Article 2.2 – For online stays

Online stays must be booked and paid before the seven days period preceeding the beginning of the stay. Following the selection by the Client and after clicking on the button “book” a window will appear with all the booking particulars. The Client should now fill in a page with all the required personal information that he will then confirm. A second window will recap all the specific elements on the agreement. By clicking on the “book” button the client confirms the order, declares knowing and accepting the booking terms and conditions and is irrevocably bound. The client's acceptance cannot be reconsidered. The automatic recording system used by the Vendor are considered as the proof of conclusion of the present booking agreement. The Client will receive confirmation of the order by email. This confirmation will remind the essential booking characteristics, its price as well as the payment terms and will be accompanied with the present general sales conditions. The contents of these booking confirmations will be filed away by the Vendor. They are considered as being a proof of the client's consent and its date.

Article 2.3 – For the gift box stays

In accordance with the specific terms of the gift box stays sale the order online includes at least the following steps: After selecting the Gift Box Stays online, the client can choose either one or several Gift Box Stays by adding them to his Basket. A recap of the basket including all the choices as well as the total price of the items or services ordered allows checking the detail of the order and carry out, if necessary, any modifications.

The client is then required to give his personal data and the method of payment chosen (such as Credit Card)

Once the present General and Specific Sales Conditions have been accepted the client will be asked to confirm the order and will then be able to pay for it in accordance with the conditions defined as follows.

Except in the case of retraction, once the payment has been confirmed the agreement will be considered as formed. An e-mail including all the elements of the order will then be sent to the client.

Prices are given in Euros, **all postage charges included for mainland France (for Overseas Departments and Territories or abroad, please get in contact with us)**, and are those applicable at the time of the client's research. They do not include **booking fees** that will be charged as supplement and mentioned when the final booking confirmation is made.

Article 2.4 – For the online ticket office

In accordance with the specific terms for the sale of tickets online, the order online includes at least the following steps: After selecting a touristic or leisure site the client can choose either one or several visits by adding them to the basket. A recap of the basket including all the choices as well as the total price of the items or services ordered allows checking the detail of the order and carry out, if necessary, any modifications. The client is then required to give his personal data and the method of payment chosen (such as Credit Card)

Once the present General and Specific Sales Conditions have been accepted the client will be asked to confirm the order and will then be able to pay for it in accordance with the conditions defined as follows.

Once the payment has been confirmed the agreement will be considered as formed.

An e-mail including all the elements of the order will then be sent to the client.

An Exchange voucher will be sent by e-mail to the client, within three working days; he will then have to print it. The client must present this exchange voucher at the ticket office as a proof of purchase.

Article 2.5 – For online bookshop items

In accordance with the specific terms for the sale of bookshop items on line, the order online includes at least the following steps: After selecting a bookshop item the client can choose either one or several items by adding them to the basket.

A recap of the basket including all the choices as well as the total price of the items or services ordered allows checking the detail of the order and carry out, if necessary, any modifications.

The client is then required to give his personal data and the method of payment chosen (such as Credit Card)

Once the present General and Specific Sales Conditions have been accepted the client will be asked to confirm the order and will then be able to pay for it in accordance with the conditions defined as follows.

Once the payment has been confirmed the agreement will be considered as formed.

An e-mail including all the elements of the order will then be sent to the client.

Prices are given in Euros **all postage charges included for mainland France (for Overseas Departments and Territories or abroad, please get in contact with us)**, and are those applicable at the time of the client's research.

Article 3: GENERAL CONDITIONS FOR THE SALE OF STAYS

It is expressly stated that in accordance with the provisions of article 97 of the decree N° 94-490 of 14th June 1994 that the information on our web site and our programmes can be modified. In these cases, the client will be informed before the execution of the contract. Article 3.1 Booking

The booking shall be considered firm when 35% of the total price and a signed copy of the contract (or of the offer) signed (mentioning "signed and agreed") is returned to Sudfrance.fr before the due date stated on the contract. The payment of the balance shall be made 30 days before the beginning of the service, unless otherwise agreed. The failure to comply with the payment term is considered as a cancellation.

In case of a late booking (less than 30 days before the beginning of the service) the payment of the full amount will be required at the time of the booking. Article 3.2 Transfer of contract

The buyer can transfer the contract to a transferee who will comply with the same conditions for the stay. In this case, the buyer must inform the booking office of such decision with a registered letter with acknowledgement of receipt at least seven days before the beginning of the stay. The transfer of contract must be carried out at cost price. The assignor and the transferee are jointly responsible before the Vendor for the payment of the price as well as for possible supplementary expenses incurred by the transfer. This disposition does not apply to gift box stays that can be used by anyone who has the booking number included in the gift box. Article 3.3 Cancellation by the buyer

Any cancellation must be notified in writing recorded letter to Sudfrance.fr. Any cancellation after booking and after a down payment will automatically imply the loss of his down payment. According to date of the cancellation, the amount kept will be as follows:

- a) From the signature of the contract to 30 days before the beginning: 35%
- b) From 29 days to 21 days before the beginning: 50%
- c) From 20 days to 8 days before the beginning: 75%
- d) Less than 8 days before the beginning: 100%

Sudfrance.fr would like to remind its clients that there is the possibility to take in insurance with the company MEETCH covering the cancelation expenses.

Article 3.4: Interrupting the stay:

There will be no reimbursement in case of interruption of the stay by the Client. All modification or breach of the contract will be considered as the initiative of the Client. Article 3.5: Cancellation by the vendor: When prior to the beginning of the stay, Sudfrance.fr is obliged to cancel the client will receive immediate reimbursement of the amounts paid and will not be penalised.

Sudfrance.fr takes great care in the choice of its service providers and makes sure that all the agreements regarding the users and the services given are not breached. Regarding the touristic services, sudfrance.fr shall not be responsible for the nonperformance or bad performance of all or part of the services object of the contract due to the user, to force majeure or to an unpredictable or unavoidable circumstance (weather) or to a third party. Regarding all other services, sudfrance.fr will only be held responsible in case of a prejudice caused due to its fault and demonstrated by the user.

Article 3.6: Modification of a substantial element:

Should it be impossible for the Vendor, during the stay, to provide part of the services object of the contract and representing a substantial percentage of the price paid by the Client, the booking office will offer a replacement and will eventually cover the price supplement. If the replacement accepted by the Client is of inferior quality, the booking office will either offer reimbursing part of the service or an extra service during the stay. If the Vendor cannot offer a replacement service, the reimbursement of the service will be offered.

Article 3.7: Client's responsibility:

It is your responsibility to check that all the information you give when registering or at any other time is true and complete. You are responsible for making sure that all the data you give when booking are correct and that they will enable you to receive confirmation of your booking. If you do not receive this confirmation you should get in contact with the Vendor. For the good monitoring of your file you should immediately inform the Vendor of any modification regarding the information given when registering.

Regarding stays, the sale is made for a precise number of people; if the number of people exceeds this capacity the service provider has the right to refuse the Clients in excess. Article 3.8: Vendor's responsibility:

The Vendor offering the services to the Client shall be the sole representative dealing with this Client and shall be responsible for the obligations regarding the present sale's conditions. The Vendor cannot be held responsible for unforeseen circumstances, force majeure cases or for a third party to the organisation or running of the stay.

Article 3.9: Exchange voucher: the Client will present to the service provider the exchange vouchers corresponding to the services booked and sent to him by email when the order is confirmed and after full payment of the stay. If part of the service mentioned on the exchange voucher is not available but not due the client, he will have to ask the service provider for a proof. This proof must include the service provider agreement and be sent as soon as possible to sudfrance.fr. In case of a delay and if in order to enjoy a service the client should be present at a precise time as indicated on the exchange voucher, the client should inform the service provider of this delay or of the cancellation, otherwise the Client will not be entitled to any reimbursement or compensation. Article 3.10: Arrival

The Client should arrive on the day and at the time mentioned on the contract or on the acknowledgment of receipt. In case of a late or delayed arrival or of any last minute impediment, the Client must give notice to the operator whose address and telephone number are mentioned in the contract.

Article 3.11: Insurances

The Client shall be responsible for all the damages. The Client must be the holder of public liability insurance.

Article 3.12: Prices

Prices are indicated on the pamphlets and in the basket all through the booking and/or payment process. Online payment is immediate and firm. Prices for stays do not include the tourist tax that will be paid separately and on site.

All prices include **postage in mainland France (for the Overseas Territories and foreign countries, get in contact with us)**. Article 3.13 : Period of withdrawal

In accordance with the stipulation of article L121-20-4 of the consumption code, the services offered on the sudfrance.fr website are not submitted to the withdrawal right as stipulated in the articles L 121 -20 and following of the consumption code regarding online sales. Therefore, the services ordered on the website are exclusively submitted to the cancellation and modification terms and conditions stipulated in the general sales conditions and the user shall not have the right of withdrawal.

The period of withdrawal is applicable to the purchase of gift boxes that do not include a date in accordance with the conditions stipulated at article 6.8 Article 3.14 : Applicable law and jurisdictional competence

The parties agree that French law shall rule the present contract including the definition of jurisdictional competences.

Proof: It is expressly agreed that, except in case of an error on behalf of the Vendor, the data kept in the Vendor's and/or its Partners information system represent proof of the orders made. The data kept on software or on digital system by the Vendor constitute a proof and if produced by the Vendor as a proof in any litigation will be receivable, valid and binding on third parties in the same manner, conditions and with the same effect of proof as any document that would be established, received and filed in writing.

Article 3.15 : Expressing complaints – Litigation settlement – Dishonest clients - Mediation

All complaints regarding the online booking service should be addressed to sudfrance.fr. All complaints regarding the state of fixtures and the description of the accommodation should be submitted to the receiving Agency at the beginning of the stay. **All other complaints must be communicated at least three days before the end of the stay**, in writing. When the booking office, as authorised agent, has, in the name of the principal, has to disinterest the Client, this one will subrogate him in the rights and actions that he holds with the principal. The Vendor retains the right to cancel or reject any orders from a Client with whom there would exist a litigation regarding the payment of a debt.

MEDIATION: if after informing the client service of the sudfrance.fr Agency and not receiving a satisfactory answer within two months, the client has the right to refer to the Tourism and Travel mediator whose contact details and referrals procedure are available on the website: www.mtv.travel

Article 4 : SPECIFIC CONDITIONS FOR RENTED ACCOMMODATIONS

Article 4.1: Your pets

The contract should mention if the Client can or cannot stay with a pet. If the client does not comply with this clause the service provider has the right to refuse the stay. In this case there will not be any reimbursement.

Article 4.2: Inventory of fixtures in the case of stay in rented accommodations, an inventory of fixtures is handed to the Client on arrival. This inventory shall the document of reference in case of litigation regarding the fixtures. The Client must use the accommodations as "bonus pater familias". The cleanliness of the accommodation on arrival must be included in the inventory of fixtures.

Article 4.3: The deposit:

In the case of a stay in rented accommodation a deposit will be asked to the Client on arrival; the amount of the deposit is mentioned on the exchange voucher. This deposit will be returned to the Client on departure if the exit inventory of fixture is satisfactory; in case of damage the price for the repair will be deducted from the deposit. If at the time of departure it was impossible to carry out the exit inventory of fixture the deposit will be kept for not more than a week before being returned to the client.

Article 5 : SPECIFIC CONDITIONS OF SALE – CONSTITUTED GROUPS (FROM 15 PEOPLE)

It is expressly stated that in accordance with the provisions of article 97 of the decree N° 94-490 of 14th June 1994 that the information on our web site and our programmes can be modified. In these cases, the client will be informed before the execution of the contract.

Any registration is valid only after being accepted by Sudfrance.fr. This implies the acceptance of the general and specific conditions of sale and the payment of at least 35% of the total amount and 100% for a registration made at least 30 days before the beginning of the service; breach of this period will mean cancellation as well as the payment of the corresponding costs.

Sudfrance.fr acts as an intermediary between the client and the service provider (hotels, restaurants, guides and service providers). It rejects any responsibility regarding the modifications of programmes due to force majeure: strikes, political troubles and natural disasters. Should the responsibility of Sudfrance.fr be claimed for a personal fact, this responsibility shall not exceed the price charged to the client.

Any interrupted or shortened stay or any service not used because of the participant, for any reason, will not mean reimbursement. Article 5.1 : Our Prices

They are in euros. Any service not included in our offer (personal purchases) must be immediately paid in situ. The prices stated in our programmes can be subjected to variations. Only the prices indicated at the time of the final registration and stated on the confirmation of registration are the reference for any modification or cancellation issue.

Article 5.2 : Booking

Guided tour: The booking shall be considered firm when 35% of the total price and a signed copy of the contract (or of the offer) signed (mentioning "signed and agreed") is returned to Sudfrance.fr.

Programme- Day or Stay (programme comprising at least one night and/or one extra service): The booking shall be considered firm when 35% of the total price and a copy of the signed contract (or of the offer) signed (mentioning "signed and agreed") is returned to Sudfrance.fr before the due date stated on the contract.

For the visit to run smoothly, the guide must give the safety instructions and good behavior & respect to be respected throughout the guided tour before departure. The participant undertakes to scrupulously respect them. In the event of non-compliance with the rules of good conduct and safety, the guide must issue an initial verbal warning to the group leader. In the event of a repeat offense, the guide gives the choice of removing the violating participants or confirming with the group leader the complete interruption of the visit if this is not possible.

Article 5.3 : List of the participants

Stays (programme comprising at least one night): The list of the participants is to be sent to Sudfrance.fr at the latest 15 days before the arrival of the group. Article 5.4 : Payment Conditions

The full amount is to be paid on reception of the invoice. In case of a down payment, the balance of the invoice is payable on reception of the invoice.

If the number of participants is inferior to the number given 72 hours ahead: the invoice will be established in accordance with the number confirmed.

If the number of participants exceeds the number given: the invoice will be established in accordance with the effective number of participants. Article 5.5: Insurance

Sudfrance.fr has implemented an optional contract – Estimate by request. Any request for a cancellation insurance contract will have to be made on the day of confirmation. Article 5.6 : Practical informations

Provision of a guide: You must make sure to come to the meeting point with our guide that is mentioned on your contract with his telephone number.

Please contact us by phone in case of a delay; if you have booked a guide and you cannot inform us he/she will be available at the meeting point during the expected period. If the group arrives late at the meeting point, the guide will, insofar as possible, ensure the full visit otherwise it will be shortened depending on the delay. If the guide is not available anymore and that it is necessary to employ another guide, it will be invoiced as a supplement.

Sudfrance.fr reserves the right to modify the order of the visits, for the smooth running of your day.

Article 6: SPECIFIC CONDITIONS FOR THE SALE OF TICKETS TO TOURISTIC OR LEISURE SITE

The purchase of tickets for visiting touristic and leisure sites is offered in partnership with the owners of the sites in accordance with the terms and conditions stipulated in the description pamphlet. The tickets are only valid during opening periods and hours as mentioned by the operator and freely chosen by the client. Sudfrance.fr shall not be held responsible for any modifications in the access or visit conditions or for the accidents that could happen during the visits.

The client will print the tickets and will present them to the ticket office of the site. In anyway, if not used, the ticket would be reimbursed.



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 contraaires 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.

Coordonnées bancaires

Ci-dessous coordonnées bancaires de Sudfrance.fr

Afin d'effectuer le règlement de votre séjour, achat de coffret-cadeau, billet, chèque-cadeau, article de librairie. Pensez à indiquer, à votre banque, votre n° de dossier/facture afin de faciliter le traitement de votre dossier.

CR LANGUEDOC
CARCASSONNE SALVAZA

Coordonnées de l'agence :

Tél. 0468119621

Fax. 0468119630

Titulaire : SCIC SUDFRANCE.FR

Adresse : ZA SALVAZA 205 RUE GERARD DESARGUES 11000 CARCASSONNE

Domiciliation : CARCASSONNE SALVAZA

Code Banque : 13506 Code Guichet
: 10000

Numéro de compte : 61739758000

Clé RIB : 93

IBAN (International Bank Account Number) : FR76 1350 6100 0061 7397 5800 093 Code

BIC (Bank Identification Code) - Code SWIFT : AGRIFRPP835