

Conditions Particulières de Vente

Lilika – Caroline Aphessetche

Dernière mise à jour : 22 mai 2025

1. Informations sur l'organisateur

Les séjours proposés sur le site www.lilika.fr sont organisés par :

Lilika / Caroline Aphessetche

12, route Lamisone

64220 Ispoure

0033672241738

www.lilika.fr

caroline.aphessetche@gmail.com

SIRET : 45331198700045

Immatriculation ATOUT FRANCE au registre des opérateurs de voyages et de séjours :
IM064240001

Garantie financière : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE
D'ASTORG, 75008 PARIS

RCP : MMA IARD, 160 RUE HENRI CHAMPION, 72030 LE MANS CEDEX 9

Lilika conçoit, commercialise et encadre des séjours touristiques et activités de pleine nature. Elle agit en tant qu'organisatrice de **forfaits touristiques**, au sens de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme.

Lilika organise des séjours sportifs d'une durée de 2 à 8 jours, en France et en Europe, à destination d'un public adulte francophone.

Les séjours sont accompagnés par des guides diplômés d'Etat, comme des accompagnateurs en montagne, des guides de haute-montagne, des guides de canyon. Les activités proposées sont à pied, en via ferrata, en canyoning.

2. Objet des CGV

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de séjours et d'activités proposés par Lilika, conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme.

Toute inscription implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

3. Informations précontractuelles

Avant la conclusion du contrat, Lilika fournit au voyageur toutes les informations prévues par l'article R.211-4 du Code du tourisme, notamment :

- La destination, l'itinéraire et les caractéristiques principales du séjour
- Le prix total TTC
- Les modalités de paiement
- Les conditions d'annulation et de modification
- Les informations sur les assurances

Ces éléments sont communiqués via une fiche technique envoyé par email avant toute réservation.

4. Inscriptions et réservation

4.1 Modalités

L'inscription s'effectue via le formulaire dédié sur le site www.lilika.fr ou par email. Elle devient définitive à réception :

- du formulaire de réservation complété en ligne,
- de l'acceptation des présentes CGV
- d'un acompte de 30 % du montant total,

Le solde est dû au plus tard **30 jours avant le départ**. En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, la totalité du montant est exigée à la réservation.

4.2 Confirmation

Un email de confirmation avec les informations pratiques est envoyé à réception de l'acompte.

5. Prix et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros TTC. Ils comprennent les prestations mentionnées dans la fiche descriptive.

Ils ne comprennent pas (sauf mention contraire) :

- Le transport jusqu'au lieu de rendez-vous
- Les dépenses personnelles
- Les assurances optionnelles

Lilika se réserve le droit de modifier les prix dans les conditions prévues à l'article R.211-8 du Code du tourisme (variation des coûts de transport, des taxes ou des taux de change).

Les paiements peuvent être effectués par :

- paiement en ligne sécurisé,
- chèque,
- espèces (dans les limites légales),
- virement bancaire,
- chèques-vacances,
- Eusko
- bon Cadeau

6. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, **le droit de rétractation ne s'applique pas** aux contrats portant sur des prestations d'hébergement, de transport, de restauration ou de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

7. Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire sur un de nos séjours, vous devez vérifier que vous êtes en possession d'un passeport et/ou tout autre document, en cours de validité, et conforme aux exigences requises pour transiter ou entrer dans les pays du voyage. Il en est de même pour les formalités sanitaires et/ou vaccins imposés dans les pays du voyage. Un voyageur qui ne pourrait participer faute de présenter les documents de police, douanier ou sanitaire, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. Nous vous communiquons les sites vers lesquels nous vous conseillons de vous tourner pour obtenir tous renseignements nécessaires : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs> et www.sante.gouv.fr

Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer auprès des ambassades ou consulats compétents.

8. Sécurité

Il relève de la responsabilité de chaque voyageur de prendre connaissance des consignes de sécurité et informations sanitaires diffusées par les autorités locales et des recommandations aux voyageurs faites par le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères sur le site www.diplomatie.gouv.fr et de les respecter. Ces informations pouvant évoluer jusqu'à la date de début du séjour, il est vivement conseillé de les consulter régulièrement.

9. Modification ou annulation par le voyageur

9.1 Annulation

L'annulation par le voyageur doit être notifiée par écrit (email ou courrier). Elle entraîne la perception des frais suivants :

DATE DE L'ANNULATION	FRAIS D'ANNULATION
A plus de 31 jours avant le départ	0% du prix du voyage
De 31 à 21 jours avant le départ	30% du prix du voyage
De 20 à 14 jours avant le départ	50% du prix du voyage
Moins de 13 jours avant le départ	100% du prix du voyage

Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'interruption volontaire du séjour, de non-présentation ou de renvoi pour motif disciplinaire.
Les primes d'assurance ne sont jamais remboursables.

9.2 Annulation pour circonstances exceptionnelles

Le voyageur est en droit de résilier le contrat avant le début du voyage sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Les circonstances doivent être évaluées au cas par cas. Différentes sources d'informations existent pour déterminer s'il est question de circonstances exceptionnelles et inévitables. Les avis « conseils aux voyageurs » du Ministère des Affaires Étrangères sont un indicateur important. Il appartient donc au voyageur qui invoque ces circonstances de démontrer qu'elles ont des conséquences sur le déroulement du voyage. Dans ce cas, le voyageur aura droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

9.3 Modification

Toute demande de modification est soumise à l'acceptation de Lilika. Des frais pourront être appliqués.

9.4 Cession de contrat

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le voyageur peut céder son contrat à un tiers répondant aux mêmes conditions, à condition d'en informer Lilika **au moins 7 jours avant le départ.**

10. Modification ou annulation par Lilika

10.1 Annulation

Lilika peut annuler un séjour dans les cas suivants :

- Nombre de participants insuffisant (minimum précisé sur la fiche séjour)
- Conditions de sécurité ou de météo défavorables
- Cas de force majeure

Le voyageur est alors intégralement remboursé sans pouvoir prétendre à une indemnisation complémentaire.

10.2 Modification

Lilika peut être amenée à modifier le programme ou les prestations si les circonstances l'exigent, sans altérer l'esprit du séjour.

En cas de modification majeure, le voyageur en est informé rapidement et peut accepter la modification ou annuler sans frais.

11. Responsabilité

Lilika est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat, conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme.

Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée en cas :

- D'événements imputables au voyageur (retard, comportement dangereux...)
- De force majeure ou de circonstances imprévisibles

Le voyageur s'engage à respecter les consignes de sécurité et l'autorité de l'encadrant.

En cas de non-respect, l'exclusion du séjour peut être décidée sans indemnité.

La responsabilité de Lilika ne saurait être engagée en cas de déclaration erronée du Client concernant son état de santé ou ses aptitudes physiques. De même, Lilika décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'effets personnels, d'objets de valeur ou de biens mobiliers appartenant au Client.

Lilika ne pourra en aucun cas être tenue responsable des prestations achetées sur place par le Client ou les participants, non prévues au contrat ou aux conditions particulières.

Dans le cadre de certains séjours, Lilika peut exiger du Client qu'il remette et signe une décharge de responsabilité et d'acceptation des risques, condition indispensable à sa participation.

S'agissant du transport aérien, la responsabilité des compagnies aériennes est régie par leurs propres conditions de transport ainsi que par :

- la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929,
- la Convention de Montréal du 28 mai 1999,
- et/ou le Règlement (CE) n°261/2004 du 11 février 2004.

En toute hypothèse, la responsabilité de Lilika ne saurait excéder celle des compagnies aériennes concernées.

Lilika ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité pour un participant de présenter des documents administratifs en règle (carte d'identité, passeport, visa, etc.) lors du passage aux frontières. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de départ manqué pour ce motif.

Lorsqu'elle agit en qualité d'intermédiaire, Lilika met en relation le Client avec des prestataires de services (transporteurs, compagnies aériennes, etc.). Ces prestataires conservent leur propre responsabilité et ne sauraient être confondus avec Lilika.

Le Client reconnaît avoir été informé des risques inhérents à la pratique des activités sportives et s'engage à respecter les consignes de sécurité. En cas de comportement dangereux, Lilika se réserve le droit d'exclure le participant concerné, sans qu'aucun remboursement ne soit exigible.

Les accompagnateurs/trices en montagne ne sont pas habilités à assurer la surveillance des baignades, lesquelles relèvent exclusivement de la responsabilité du Client. En ce qui concerne les mineurs, les responsables légaux en assument pleinement la surveillance.

Le Client est pécuniairement responsable de toute dégradation qu'il pourrait causer durant son séjour. Il est également responsable des accidents ou incidents causés à lui-même ou à autrui, notamment en cas de comportement inapproprié ou dangereux. Enfin, le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dans le pays d'accueil.

12. Décharge de responsabilité et acceptation des risques

12.1. Risques inhérents à l'activité

Le Client reconnaît avoir été pleinement informé des risques inhérents à sa participation aux séjours, activités et formations proposés par Lilika, notamment dans le cadre d'activités sportives de pleine nature. Ces risques incluent notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- blessures liées à des chutes ou mouvements (entorse, fracture, etc.),
- blessures par contact avec des objets contondants ou tranchants (branches, matériel, etc.),
- hypothermie ou troubles liés au froid,
- contact accidentel entre participants,
- noyade ou immersion accidentelle (activités aquatiques ou à proximité de l'eau),
- avalanches, chutes de hauteur,
- brûlures ou troubles dus à la chaleur,
- allergies alimentaires.

12.2. État de santé

Le Client déclare que son état de santé et ses capacités physiques sont compatibles avec les activités proposées. Il atteste ne souffrir d'aucune pathologie connue ou traitée ni d'aucun trouble physique, émotionnel ou comportemental susceptible de compromettre sa sécurité ou celle des autres participants.

12.3. Acceptation des risques

Le Client reconnaît que les activités proposées par Lilika se déroulent en milieux naturels ou semi-naturels, potentiellement accidentés et éloignés des secours médicaux. En cas d'urgence, les délais d'intervention peuvent être allongés, avec un risque d'aggravation de l'état de santé.

Après avoir pris connaissance de ces éléments, le Client accepte en toute connaissance de cause l'ensemble des risques associés. Il s'engage à adopter un comportement préventif à l'égard de lui-même comme des autres.

12.4. Décharge de responsabilité matérielle

Le Client renonce expressément à toute réclamation ou poursuite à l'encontre de Lilika en cas de perte, vol, bris ou usure normale de tout bien ou matériel personnel.

12.5. Autorisation à intervenir en cas d'urgence

Le Client autorise Lilika à lui administrer, en cas de besoin, les premiers soins nécessaires. Il l'autorise également, en cas d'urgence, à organiser et/ou effectuer son transport médicalisé (ambulance, hélicoptère, secours spécialisés, etc.) vers un établissement de santé approprié à ses frais.

13. Accessibilité et conditions physiques

Les séjours proposés nécessitent une **bonne condition physique**. Le voyageur est tenu de s'informer sur les exigences particulières (niveau de marche, altitude, conditions climatiques) et d'en discuter avec Lilika si nécessaire.

Certaines activités peuvent ne pas être adaptées aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous en amont pour vérifier l'accessibilité du séjour souhaité.

14. Mineurs

Les séjours proposés par Lilika sont **réservés aux adultes majeurs**, sauf mention spécifique.

Les mineurs peuvent être acceptés sous certaines conditions, avec un accompagnant adulte ou une autorisation parentale.

15. Assurances

Lilika est couverte par une **responsabilité civile professionnelle**. Nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile individuelle.

Aucune assurance n'est incluse dans le prix du séjour sauf mention expresse.

Le client doit être couvert :

- par une assurance responsabilité civile. Veuillez demander à votre assureur l'attestation d'assurance Responsabilité Civile (présente dans les assurances contrat habitation ou contrat individuel)
- par une assurance assistance rapatriement. Pour les séjours à l'étranger, les participants possédant une assistance rapatriement personnelle devront fournir une attestation de leur assurance. Il est notamment important de vérifier que votre destination ne fait pas partie des pays exclus. Vérifiez notamment que vous possédez une garantie « frais de recherche et secours » avec un plafond suffisamment élevé. En particulier, les assurances des cartes bancaires couvrent l'assistance-rapatriement, mais ne possèdent pas toujours de garantie frais de recherche et secours.

- par une assurance annulation : elle est facultative mais vivement recommandée.

Lilika a négocié et souscrit pour vous auprès de MEETCH (CMAM et MUTUAIDE) 5 formules d'assurance :

- Assurance Annulation avec extension Epidémies (3 % du montant du séjour).
- Assurance bagage, Assistance Rapatriement + extension Epidémies, frais de recherche ou de secours 5000€, plafond médical à l'étranger 150.000€ (1,25 % du montant du séjour).
- Assurance bagage, Assistance Rapatriement + extension Epidémies, frais de recherche ou de secours 5000€, plafond médical à l'étranger 500.000€ (1,55 % du montant du séjour).
- Assurance Multirisque : Annulation, extension Epidémies, Assurance bagage, Assistance Rapatriement, frais de recherche ou de secours 5000€, plafond médical à l'étranger 150.000€ (4,25 % du montant du séjour).
- Assurance Multirisque : Annulation, extension Epidémies, Assurance bagage, Assistance Rapatriement, frais de recherche ou de secours 5000€, plafond médical à l'étranger 500.000€ (4,55 % du montant du séjour).

L'Assurance Annulation et les assurances multirisques doivent être souscrites au plus tard 72H après l'inscription au séjour en ligne et entrent en vigueur dès la souscription. Les assurances Assistance rapatriement peuvent être souscrites jusqu'à la veille du départ. La garantie de l'assuré prend effet dès le départ du séjour et cesse lors du retour du voyage.

16. Données personnelles

Les données sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Elles sont utilisées pour :

- la gestion administrative des inscriptions,
- la communication avec les clients,
- l'amélioration continue de nos services.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client peut exercer ses droits (accès, rectification, opposition, suppression, portabilité) en contactant Lilika.

Responsable du traitement : Caroline Aphessetche

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles. Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies accessible sur notre site rubrique mentions légales.

Les données ne sont jamais cédées à des tiers.

17. Réclamations

EN COURS DE VOYAGE Vous êtes tenu d'informer Lilika de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en NOUS contactant immédiatement. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le

montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dûs si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

APRÈS VOTRE VOYAGE Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit à Caroline Aphessetche 12, route Lamisone 64220 Ispoure dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum d'un (1) mois, vous pouvez saisir la Société Médiation Professionnelle, dont les coordonnées sont les suivantes : SMP Société Médiation professionnelle – Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site Internet : <http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

18. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation ou exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux français

19. Protection du voyageur

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.^[1] Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Lilika sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Lilika dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Texte intégral disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr>

Conditions générales de vente (CGV)

Conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme, la présente brochure reproduit in extenso les articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme.

Article R.211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation déinies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5

L'information préalable faite au consommateur 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 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 des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9

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

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément

de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4