



## **PREAMBULE**

Les prestations figurant sur le site internet [www.seniorevad.fr](http://www.seniorevad.fr) (ci-après le SITE), sont proposées par la société SENIOR'EVAD, SARL au capital de 10.000 € dont le siège social est à Paris 75019 – SENIOR'EVAD, 51 Rue Manin immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le n° 529 283 798 RCS PARIS n° Tel 01.83.64.32.09 télécopie 01.83.87.75.78 adresse mail : [contact@seniorevad.fr](mailto:contact@seniorevad.fr)

SENIOR'EVAD est titulaire de la licence d'agent de voyage N° 075 11 00 97 délivrée par ATOUT France

Le nom, la raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone de l'hébergeur du site est indiqué sur le site.

Le SITE propose à la vente les prestations suivantes :

- \* les forfaits touristiques tels que défini à l'article 7 ci-après,
- \* les prestations d'hébergement,
- \* les prestations de loisirs, les bons cadeaux et les cures.
- \* les assurances voyage,

SENIOR'EVAD a souscrit, dans les conditions prévues par le code du Tourisme , auprès de la compagnie GAN ASSURANCE , SA au capital social de 8 055 564 €, 8-10 rue d'Astorg 75383 Paris cedex 08 , une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à concurrence d'un montant de 1 600 000 Euros par sinistre et par année d'assurance pour tous les dommages confondus. SENIOR'EVAD est titulaire du contrat d'assurance n° 186812289

Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, nous vous invitons à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente en les lisant attentivement ainsi que les dispositions légales visées à 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 et au décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de cette loi, notamment codifiés sous les articles L 211-1 et suivants du code du tourisme et les articles R 211-1 et suivants du même code.



## **ARTICLE 1 - DEFINITIONS**

« SITE » désigne le site internet <http://www.seniorevad.fr>, dont est titulaire la société SENIOR'EVAD.

« PRESTATION » désigne une prestation de fourniture de service telle que la fourniture de billets d'avions, d'hébergement, de forfaits touristiques ou d'assurance etc....

« COMMANDE » désigne toute réservation effectuée par l'utilisateur directement sur le SITE et/ou par téléphone.

« VOUCHER » ou « BON D'ÉCHANGE » : document émis par SENIOR'EVAD permettant d'obtenir des prestations dans les hôtels, les restaurants et plus généralement chez les prestataires de SENIOR'EVAD.

« PRESTATAIRE » désigne tout prestataire ou fournisseur de SENIOR'EVAD et comprend notamment les compagnies aériennes, les hôtels, résidences hôtelières, les tour-opérateurs, les parcs d'attraction, les restaurants, les compagnies d'assurances etc....

« VOUS » ou « L'UTILISATEUR » désigne toute personne utilisant le SITE ou les centres d'appels dont les coordonnées figurent ci-après afin de réserver, commander et/ou acheter toutes prestations proposées par SENIOR'EVAD.

« VENTE FLASH » appellation d'un espace de vente présent sur le site au sein duquel sont proposées des prestations à prix barrés pendant une durée maximale de cinq à sept jours.

## **ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions générales de vente SENIOR'EVAD (ci-après les Conditions Générales) sont valables à compter du 1<sup>er</sup> Mars 2010.

Les Conditions Générales s'appliquent à toute utilisation du SITE, notamment lors de la commercialisation par internet et /ou par téléphone de toutes les prestations proposées sur le SITE par SENIOR'EVAD.

Il est donc impératif que l'Utilisateur lise attentivement les Conditions Générales qui sont référencées par lien hypertexte sur chaque page du SITE. Il lui est notamment conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer afin d'en conserver une copie au jour de sa commande ; celles-ci sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu, sachant que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de Prestations effectuées antérieurement.

Les Conditions Générales peuvent être complétées par les conditions de vente des prestataires accessibles soit sur leur site internet, soit sur place.



### **ARTICLE 3 - DECLARATIONS DE L'UTILISATEUR**

Tout utilisateur déclare avoir la capacité juridique de contracter avec SENIOR'EVAD, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout utilisateur déclare également utiliser le SITE conformément aux présentes Conditions Générales, en son nom et/ou au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des prestations commandées par ses soins sur le SITE dont il reconnaît être le mandataire (ci-après les Bénéficiaires) et auxquels les présentes conditions générales de vente seront opposables.

L'utilisateur assure la charge financière des commandes de prestations passées sur le SITE tant en son nom que pour le compte des Bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse du SITE ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

L'utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et /ou au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires utilisant ses données sur le SITE.

SENIOR'EVAD se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un utilisateur qui ferait une utilisation frauduleuse du SITE ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales.

La société entend ici rappeler les termes de l'article 313-1 du Code Pénal français :

" L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375000 € d'amende ".

### **ARTICLE 4 - FORMATION DU CONTRAT : PASSATION D'UNE COMMANDE**

L'utilisateur peut commander les prestations proposées sur le SITE directement en ligne ou par téléphone au 01 83 64 32 09 après avoir validé les présentes Conditions Générales.

La procédure de passation des commandes comporte au minimum les étapes suivantes :

1. L'utilisateur effectue une recherche qui donnera lieu à la communication d'une ou de plusieurs offres de prestations correspondant à sa requête et/ou l'utilisateur consulte les offres proposées dans le cadre des ventes flash qui peuvent être proposés sur le SITE.

2. L'utilisateur clique sur la prestation de son choix pour accéder à son descriptif.



3. Un récapitulatif reprenant l'ensemble des prestations choisies et le prix total de la ou des prestations, lui permettent ainsi de vérifier le détail de sa commande. L'Utilisateur doit alors s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a fournies car elles ne pourront plus être modifiées après validation de la commande

4. L'Utilisateur peut ensuite valider sa commande, sous réserve d'avoir préalablement accepté les Conditions Générales, soit lorsqu'il est sur le site en cochant la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente » ou encore « J'ai pris connaissance et j'accepte les Conditions Générales de Vente », soit en cas de réservation par téléphone en retournant par télécopie le contrat signé ou en répondant par courrier électronique au courrier électronique récapitulatif adressé par SENIOR'EVAD en portant la mention [« bon pour accord»],

SENIOR'EVAD rappelle à l'Utilisateur qu'à défaut d'acceptation des Conditions Générales, toute commande est impossible.

5. L'Utilisateur paye sa commande, le cas échéant en ligne, dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous.

6. SENIOR'EVAD transmet par courrier électronique une confirmation de commande reprenant les éléments essentiels du contrat tel que l'identification de la Prestation, le nom et les coordonnées de l'Utilisateur, le nom des bénéficiaires de la ou des prestations achetées, la quantité et le prix.

Toutes les informations figurant dans ce courrier électronique de confirmation seront réputées constituer l'accord entre l'utilisateur et la société SENIOR'EVAD. Le courrier électronique de confirmation ne vaut confirmation définitive de la commande mais indique que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement.

7. SENIOR'EVAD adresse dans les meilleurs délais une facture à l'Utilisateur par mail et /ou par voie postale.

## **ARTICLE 5 - CONDITIONS DE VOYAGE**

### **5.1.1 Identité du transporteur**

Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, l'Utilisateur est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. SENIOR'EVAD informera l'Utilisateur de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, l'Utilisateur en sera informé par le transporteur contractuel ou par SENIOR'EVAD par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

### **5.1.2 Horaires, itinéraire et aéroport**



Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien et peuvent être imposés par les compagnies aériennes.

Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, et ceci, dans un souci de garantir la sécurité des passagers.

**La responsabilité de SENIOR'EVAD ne pourra être engagée au titre de ces retards.**

S'agissant des retards d'avions, si vous avez souscrit le contrat d'assurance tel visé à l'article 16 des présentes, SENIOR'EVAD vous rappelle que vous devez faire votre déclaration exclusivement auprès de la compagnie d'assurances **Mondial Assistance** dans les conditions prévues au contrat. Il n'incombe pas à la société, SENIOR'EVAD de faire quelque démarche que ce soit concernant ce point.

Enfin, SENIOR'EVAD souhaite rappeler à l'Utilisateur que les vols directs peuvent être " non stop " ou comporter une ou plusieurs escales (il s'agit alors du même vol selon les compagnies aériennes car le numéro de vol est identique) avec changement ou non d'appareil.

Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changements d'appareils. Ainsi lorsque vous réservez un vol (régulier ou spécial) comportant une escale dans une ville et que le deuxième vol est au départ d'un autre aéroport de cette ville que celui d'arrivée, assurez-vous que vous aurez le temps de rejoindre ce deuxième aéroport. En effet, le trajet pour rejoindre cet aéroport reste à votre charge. La responsabilité de SENIOR'EVAD ne pourra être engagée à ce titre.

#### 5.1.3 Le vol retour

Quel que soit le type de vol, régulier ou spécial, le retour doit impérativement être re-confirmé sur place, dans les 72 heures avant la date de départ prévu auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages à forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. Nous attirons votre attention sur le fait que cette procédure est obligatoire et, qu'à défaut, votre place ne pourra être assurée par la compagnie qui peut l'attribuer à une autre. Par ailleurs, cette procédure permet aussi, à cette occasion, de vous faire confirmer les horaires de votre vol retour qui peuvent avoir subi quelques modifications.

La société, SENIOR'EVAD ne saurait être tenue pour responsable d'un défaut de confirmation par vos soins.

#### 5.1.4 Correspondances

Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Il est donc conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

#### 5.1.5 Non présentation au départ



L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée de votre fait ne donnera droit à aucun remboursement. Si vous avez souscrit une assurance couvrant notamment l'interruption ou l'annulation de séjour, vous devrez vous conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de votre contrat d'assurance.

#### 5.1.6 Pré et post acheminement

Si le vol spécial prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc.).

#### 5.1.7 Vols spéciaux – charters

Les titres de transport sur vols spéciaux sont remis à l'aéroport sur présentation de la convocation.

Par ailleurs, les vols spéciaux obéissent le plus souvent aux conditions spécifiques décrites ci-après. Toute place sur vol spécial non utilisée de votre fait à l'aller et/ou au retour ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol spécial au bénéfice d'un vol régulier, par choix délibéré de votre part, entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur.

Enfin, dans le cadre d'un vol spécial, vos horaires de vols sont susceptibles d'être modifiés. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement votre boîte de messagerie électronique et votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, et ce même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

#### 5.1.8 Consignes et sécurité

Il est de votre responsabilité de respecter les consignes de sécurité édictées par les compagnies aériennes ou encore les autorités compétentes, dont notamment :

- les délais de présentation à l'aéroport pour tout enregistrement. , SENIOR'EVAD vous conseille donc de vous présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins une heure et demi à l'avance pour les vols intérieurs

Attention : les personnes handicapées, les enfants non accompagnés (UM), les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

- Les objets autorisés à bord des avions. , SENIOR'EVAD vous conseille de vérifier que les objets ou les produits que vous souhaitez conserver en bagages à main et/ou en cabine sont autorisés. Nous vous



rappelons que sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats.

Nous vous invitons également à visiter à cette fin le site <http://www.aviation-civile.gouv.fr/html/oservice/partir.html> , SENIOR'EVAD ne saurait être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

#### 5.1.9 Bébés, Enfants

Les bébés (- de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion, par conséquent un seul bébé est accepté par passager adulte. Le prix de leurs billets est généralement de 10 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction allant jusqu'à 50 % mais les stocks peuvent être limités.

Les UM (enfants non accompagnés) ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés par un majeur ne voyageant pas en UM sont refusés.

Les bébés et enfants sont considérés comme tel si ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour.

#### 5.1.10 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient donc à l'utilisateur de prendre conseil auprès de son médecin avant de commander un billet d'avion sur le SITE.

#### 5.1.11 Bagages

SENIOR'EVAD entend également attirer votre attention sur le fait que certaines compagnies aériennes imposent un nombre et/ou un poids maximum de bagages. En cas de dépassement, s'il est autorisé, il appartiendra donc à l'utilisateur de s'acquitter directement du supplément de prix auprès de la compagnie à l'aéroport. SENIOR'EVAD ne saurait supporter le prix supplémentaire inhérent à un tel dépassement.

En cas de perte ou de détérioration de vos bagages au cours du transport aérien, préalablement à toute autre démarche, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne :

- en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport,



- puis en lui adressant une déclaration à laquelle vous joindrez les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

Il vous est donc recommandé de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

Si vous avez souscrit le contrat d'assurance tel que visé à l'article 16 des présentes, il vous appartient de faire la déclaration de sinistre auprès de Mondial Assistance dans les conditions prévues au contrat d'assurance.

#### 5.1.12 Perte ou vol de billets d'avion

En cas de perte de votre billet d'avion ou de vol de celui-ci, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet restent à votre charge. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement ...).

#### 5.2 - BILLET - BILLET ELECTRONIQUE

Les billets d'avion, sauf pour certains vols spéciaux tel que mentionné au paragraphe 5.1.7 ci-dessus, sont désormais des billets dématérialisés appelés « billet électronique ». Vous ne recevez donc aucun billet « papier » suite à votre commande.

Pour utiliser votre billet électronique et obtenir votre carte d'embarquement, vous devez vous présenter à l'aéroport au comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne concernée, muni d'un document de confirmation de réservation (courrier électronique, etc.) ainsi que du document d'identification (passeport, carte d'identité, carte de séjour etc.) dont vous avez communiqué le numéro lors de la passation de commande.

Vous devez donc respecter les délais de présentation à l'aéroport qui vous sont communiqués afin d'être en mesure d'effectuer ces formalités.

#### 5.3 - Limitation de responsabilité des transporteurs aériens

SENIOR'EVAD attire votre attention sur le fait que la responsabilité des transporteurs aériens est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres conditions de vente que vous aurez acceptées préalablement à toute commande.

#### 5.4 – DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU PRIX





Le prix des prestations de vols sec est régi par les modalités des articles 9-1.1, 9.1.3, 9.2 et 9.3 des présentes.

#### 5.5- MODIFICATION OU D'ANNULATION

Les modalités de modification ou d'annulation de prestations de vols sec et les frais inhérents sont régies par les dispositions des articles 14.1, 14.2.1, 14.3.1 et 15.1 des présentes.

### **ARTICLE 6 - CONDITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'HEBERGEMENT SEULES**

Les prestations d'hébergement sont proposées par SENIOR'EVAD au nom de ses prestataires.

#### 6.1 - CLASSIFICATION

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil. Elles peuvent donc différer des normes françaises et européennes.

SENIOR'EVAD s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, de sécurité, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous efforçons de vous en informer pour vous proposer l'échange dès que nous en avons connaissance.

#### 6.2 - TYPE DE CHAMBRE

##### 6.2.1 Chambres individuelles

Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.

##### 6.2.2 Chambres doubles

Elles disposent de deux lits simples ou d'un lit double.

##### 6.2.3 Chambres triples

Elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint (attention : ce lit peut être de dimension inférieure à la dimension standard).

##### 6.2.4 Chambres quadruples :



Elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle sont ajoutés deux lits d'appoints (attention : ces lits peuvent être de dimension inférieure à la dimension standard). Dans le cas de 2 adultes et de 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de deux ou trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale).

#### 6.2.5 Chambres familiales :

Certaines chambres triples ou quadruples comportent 3 ou 4 lits de dimension standard et ne donnent donc pas lieu à réduction

### 6.3 - POSSESSION ET LIBERATION DES CHAMBRES

6.3.1 Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent généralement que les clients prennent possession des chambres à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol de retour. Il ne vous sera malheureusement pas possible de déroger à cette règle.

6.3.2 Pour toute réservation d'un hôtel en FRANCE sans transport, votre arrivée sur place est prévue en début d'après-midi (à partir de 14h30) sauf mention contraire présente sur les documents de voyage. La chambre devra être libérée avant 12h00, le jour de votre départ.

6.3.3 Pour toute réservation d'une résidence en FRANCE sans transport, votre arrivée sur place est prévue en milieu d'après-midi (à partir de 16h30) sauf mention contraire présente sur les documents de voyage. La chambre devra être libérée avant 12h00, le jour de votre départ.

De ce fait, si vous décidez d'entreprendre en possession de votre chambre ou la rendre en dehors des horaires stipulés ci-dessus, une nuitée supplémentaire pourra vous être facturée, sans qu'aucun remboursement ne puisse avoir lieu.

### 6.4 - BEBE

SENIOR'EVAD conseille aux parents de bébés d'emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandé lors de la réservation, sous réserve toutefois des disponibilités de l'hôtel ou de la résidence.

### 6.5 - REPAS

Ils dépendent de la formule choisie.

6.5.1 : la formule « All inclusive »: comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement



de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier.

6.5.2 : Pension complète : comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.

6.5.3 Demi-pension : comprend outre l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons.

6.5.4 Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Dans certains pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable, l'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge du client.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations.

SENIOR'EVAD entend, également, attirer l'attention de l'utilisateur sur les points suivants :

- Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., soit insuffisant.
- Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement.

## 6.7 - FEMMES ENCEINTES – SANTE

Pour toute réservation de thalassothérapie, balnéothérapie ou spa, SENIOR'EVAD conseille aux femmes enceintes de consulter leur médecin avant d'effectuer toute réservation, pour confirmer leur aptitude à effectuer une cure de thalassothérapie, ou autres soins proposés dans le cadre du forfait.

Nous vous informons que toutes les cures ne sont pas adaptées aux femmes enceintes, et qu'il se peut que la cure ne soit pas possible dans certains cas. Merci de nous spécifier lors de votre réservation le stade de votre grossesse afin que nous puissions informer nos prestataires.

D'une manière générale SENIOR'EVAD ne saurait en aucun cas être tenue pour responsables en cas de mauvaise exécution de votre cure ou impossibilité d'effectuer cette dernière du fait de votre état de santé, et aucun remboursement ne pourra avoir lieu de ce fait.

## 6.8 - PHOTOS ILLUSTRATIONS

SENIOR'EVAD fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et des illustrations donnant un aperçu des prestations proposées par l'établissement sélectionné. Celles-ci ont pour objet de vous indiquer les catégories ou le degré de confort des prestations concernées.



## 6.9- MODIFICATION OU D'ANNULATION

Les modalités de modification ou d'annulation de prestations d'hébergement seules et les frais inhérents sont régis par les dispositions des articles 14.1, 14.2.2, 14.3.2 et 15.4 des présentes.

## ARTICLE 7 - FORFAITS TOURISTIQUES

Constitue un forfait touristique la prestation :

- résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement représentant une part significative dans le forfait ;

Dépassant vingt quatre heures ou incluant une nuitée ;

Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

### 7.1 - TRANSPORT

Les prestations de transport comprises dans le forfait touristiques sont régies par les stipulations des articles 5.1.1 à 5.4 des présentes.

### 7.2 - HEBERGEMENT

Les prestations d'hébergement et de séjour comprises dans un forfait touristique sont régies par les stipulations des articles 6.1 à 6.8 des présentes.

Sont inclus dans la durée des voyages :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées, par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si la durée du séjour se trouvait allongée. Il convient lorsqu'il s'agit de transport sur vols charters d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle.

### 7.3 - DOCUMENTS DE VOYAGES

Les modalités de remise des documents de voyage des forfaits touristiques sont régies par les stipulations des articles 10.1 et 10.3 des présentes.

### 7.4 - PRIX



Le prix des forfaits touristiques est régi par les stipulations des articles 9.1.1, 9.1.2, 9.2 et 9.3 des présentes.

#### 7.5 – CESSION DE LA PRESTATION

Conformément à l'article 18 de la loi du 13 juillet 1992, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer la société SENIOR'EVAD par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement le cédant ou le cessionnaire seront tenus d'acquitter des frais tels que prévu à l'article 14.3.3 ci-dessous, c'est-à-dire dans des conditions identiques à celles relative à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Dans tous les cas, si les frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il serait dû à SENIOR'EVAD le montant exact, qui sera facturé au client sur présentation de justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

#### 7.6 - ANNULATION ET MODIFICATION

Les modalités d'annulation, de modification et des frais qui leur sont inhérents sont régies par les dispositions des articles 14.1, 14.2.4, 14.3.3 et 15.2 des présentes.

### **ARTICLE 8 - BONS CADEAUX, CURES, LOISIRS SPORTIFS ET ACTIVITES PROPOSEES**

#### 8.2 CURES – LOISIRS SPORTIFS

S'agissant des cures et soins dispensés dans les centres de spa, balnéothérapie ou thalassothérapie ou encore des prestations de loisirs sportifs, SENIOR'EVAD attire l'attention de l'utilisateur sur la nécessité de s'enquérir avant la commande et au jour de la consommation de la prestation de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société SENIOR'EVAD ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part.

Dans certains cas, une visite médicale sera imposée par les prestataires de SENIOR'EVAD aux Bénéficiaires pour s'assurer de ce que leur état de santé est compatible avec les prestations commandées. La société SENIOR'EVAD ne pourra pas en être tenue responsable d'une décision de refus de participation suite à la visite médicale.



### 8.3 ACTIVITES PROPOSEES

Il est expressément convenu que certaines activités ou installations indiquées ne sont pas nécessairement disponibles hors saisons touristiques.

Il est expressément convenu également que certaines activités ou installations peuvent être supprimée par notre prestataire notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure ou encore en raison d'un nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité qui ne serait pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant).

La plupart des plages, même les plages dites " privées ", sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

Tous ces risques font partie intégrante du contrat que vous concluez et ne saurait relever de la responsabilité de SENIOR'EVAD.

Par ailleurs, des activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. Ces activités qui ne figurent pas au descriptif de la prestation ne sont pas contractuelles. Par conséquent, tout déplacement qui s'avérerait alors nécessaire resterait à la charge du client. De même toute suppression de ces activités au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes, ne saurait entraîner un quelconque dédommagement.

SENIOR'EVAD entend enfin attirer l'attention de l'Utilisateur sur le fait que certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société SENIOR'EVAD ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part.

## **ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIERES**

### 9.1 - PRIX ET TAXES

#### 9.1.1 - Dispositions générales

Les descriptifs des prestations présentées sur le SITE précisent pour chaque prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions particulières. Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises hors frais de dossier et/ou de livraison. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par SENIOR'EVAD ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

En sus de ce prix, la société SENIOR'EVAD facturera à l'utilisateur une somme forfaitaire, intitulée « frais de dossier », non comprise dans le prix, liée aux coûts et frais nécessaires au traitement des commandes, fixée comme suit :



Il convient, par ailleurs, de préciser que certaines taxes ou frais supplémentaires (taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa et/ou de carte de tourisme...) peuvent être imposés par les autorités de certains états. Ces taxes supplémentaires ne sont pas comprises dans le prix des prestations et lorsqu'elles existent, sont à la charge de l'Utilisateur et peuvent devoir être réglées sur place.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la prestation, telles que les assurances, les frais de livraison des titres de transport et carnets de voyages, les frais d'excédent de bagages, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination, de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room-service, les pourboires et même les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement de toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la commande.

Enfin, lorsque la commande comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

#### 9.1.2 - Dispositions particulières aux forfaits touristiques

- Le prix des prestations de forfaits touristiques peut, à la demande des prestataires, être modifié jusqu'à 31 jours avant la date de votre départ en fonction des variations, notamment à la hausse, affectant le prix du carburant, des taxes légales ou réglementaires ou du taux de change.

Ces modifications ne seront répercutées dans le prix de la prestation qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix de la prestation.

En cas de modification à la hausse inférieure ou égale à 15 euros par passager, le débit sera prélevé automatiquement sur votre carte bleue et un message d'information vous sera adressé.

En cas de modification à la hausse supérieure à 15 euros par passager, nous vous en informerons pour acceptation et il vous sera alors possible d'accepter ou d'annuler sans frais votre commande, dans les conditions de forme prévues aux stipulations de l'article 14.1 des présentes.

- Par ailleurs, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 14 heures et 12 heures le lendemain.

#### 9.2 - PAIEMENT

Toutes les commandes sont payables en Euros

- Le paiement de toute commande peut être effectué au moyen des cartes bancaires ou de paiement suivantes :

- La carte bleue nationale,



- Les cartes VISA qui portent à droite le bandeau à trois couleurs VISA (bleu, blanc, ocre) et la colombe en hologramme
- Les cartes EuroCard/MasterCard reconnaissables à leur hologramme " MC
- La carte Aurore
- Virement Bancaire
- Chèques, si envoyé à la société SENIOR'EVAD 15 jours avant le départ.
- Chèques Vacances.

L'Utilisateur garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement qu'il utilisera et que cette dernière donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande.

Sur le fondement des dispositions légales issues du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation (cf. article 13 ci-après).

Pour toute commande payée par carte de crédit l'intégralité du montant de la commande est débitée sur votre carte bancaire lors de la confirmation de la réservation.

▪ SENIOR'EVAD accepte également que tout ou partie de la commande soit réglée par chèques et chèques vacances après avoir passé une commande en ligne ou par téléphone. Il convient, toutefois, de rappeler que la société SENIOR'EVAD est elle-même engagée financièrement dès la commande envers son prestataire. Dès lors et afin d'éviter tout défaut de paiement, l'Utilisateur s'engage à respecter la procédure suivante :

- l'Utilisateur effectue sa commande en ligne ou par téléphone à l'aide de sa carte bancaire.
- Une fois la commande confirmée, l'utilisateur peut transmettre ses chèques vacances, jusqu'à 30 jours après sa date de départ, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception accompagné de noms, prénoms et numéro de commande à l'adresse suivante : SENIOR'EVAD, 51 Rue Manin 75019 Paris (NON ACCEPTABLE : tout doit être payé avant le départ)
- Dès réception du règlement des chèques vacances à SENIOR'EVAD par l'ANCV, nous vous rembourserons par chèque bancaire du montant versé.

Enfin, en cas de paiement au moyen de chèques vacances, la société SENIOR'EVAD entend attirer l'attention de l'utilisateur sur le fait que :





- la réception des chèques vacances doit intervenir impérativement dans le délai maximum de 30 jours à compter de la date de son départ.

- Il n'est pas possible de se faire rendre la monnaie si le montant des chèques vacances excède celui de la commande.

- en cas d'annulation, c'est la valeur du voyage qui sera remboursée, déduction faite s'il y a lieu d'éventuels frais d'annulation, et non la valeur des chèques vacances qui auront été remis.

Dans tous les cas où la commande n'était pas intégralement payée 30 jours avant le départ, nous serions alors dans l'obligation de l'annuler. Dans ce cas, des frais d'annulation pourront être facturés, conformément aux stipulations de l'article 14.2 des présentes.

▪ SENIOR'EVAD offre également la possibilité aux utilisateurs d'avoir recours à une solution de crédit pour payer leurs prestations.

Pour ce faire elle met à la disposition de ses utilisateurs un lien hypertexte prévu à cet effet sur la page paiement. SENIOR'EVAD attire l'attention de l'utilisateur sur le fait que dans ce cas, il contracte directement avec la société crédit dont il aura d'ailleurs obligatoirement accepté les conditions de ventes, SENIOR'EVAD étant un tiers audit contrat.

Enfin, SENIOR'EVAD se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par l'utilisateur ou en cas d'incident de paiement.

### 9.3 - TAUX DE CHANGE

Les taux de change pouvant figurer sur le SITE sont uniquement mentionnés à titre indicatif. La société SENIOR'EVAD ne garantit en aucun cas leur exactitude et ne saurait être responsable de leur actualisation en temps réel.

## **ARTICLE 10 - REMISE DES DOCUMENTS DE VOYAGE**

### 10.1 - DISPOSITIONS GENERALES

Le mode de remise des documents de voyage (bon d'échange, voucher, convocation aéroport et/ou titre de transport...) est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ, et/ou du type de prestation.

Dans certains cas et dans le cas où vous en feriez la demande expresse, ces documents de voyage pourraient vous être adressés sur support papier et par d'autres modes de livraison, sous réserve toutefois de la faisabilité de ces démarches eu égard à votre date de commande, votre date de départ ainsi que le cas échéant votre ville de départ. SENIOR'EVAD vous facturerait alors, par commande, les frais de livraison forfaitaires suivants :



Envoi par courrier suivi contre signature : 10 Euros TTC

Envoi par Chronopost : 40 Euros TTC

Envoi par Chronopost international : 50 Euros TTC

Remise à l'aéroport ou en gare : 25 Euros TTC

En tout état de cause, en cas de transmission erronée par l'utilisateur de ses coordonnées, SENIOR'EVAD décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage. Notamment, dans le cadre d'une livraison par courrier suivi avec remise contre signature ou encore par Chronopost, ou si l'édition automatique des étiquettes du courrier est faite à partir de l'adresse tapée en ligne par l'utilisateur.

Il en sera de même lorsque l'utilisateur n'ira pas retirer à la poste le courrier contenant ses documents de voyage (dans le cas par exemple de l'envoi d'un "Fréquence client" remis par la Poste uniquement contre signature du client, ou encore d'un envoi par Chronopost).

La société SENIOR'EVAD entend attirer l'attention de l'utilisateur sur le fait qu'il est impossible de se faire livrer par courrier suivi contre signature, Chronopost ou Chronopost international à l'adresse d'une boîte postale.

### 10.3 - DISPOSITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX FORFAITS TOURISTIQUES

Pour les réservations de forfaits touristiques, les bons d'échanges pour les prestations terrestres (nuits d'hôtel, transferts, etc...) et les convocations (rendez-vous aéroport) vous seront adressés par fax ou courrier électronique selon le type de prestation.

L'utilisateur devra donc communiquer à SENIOR'EVAD une adresse " électronique " ou un numéro de télécopie valides permettant à SENIOR'EVAD de lui adresser certains documents relatifs à son voyage, du lundi au samedi de 09h00 à 22h00.

Par précaution, dans le cas où cinq jours avant le départ (à condition d'avoir effectivement passé votre commande plus de cinq jours avant le départ) vous n'auriez pas reçu, pour quelque raison que ce soit, vos documents de voyage, SENIOR'EVAD vous invite à le lui signaler.

### **ARTICLE 11 - Formalités administratives et sanitaires**

Seuls une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité permet de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, qu'un enfant ou un bébé

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc.



Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les mineurs accompagnés d'un seul parent de ou vers l'étranger et les DOM TOM en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire donnée par le parent ne voyageant pas. Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers.

SENIOR'EVAD ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, SENIOR'EVAD ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

De même SENIOR'EVAD signale aux utilisateurs que certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement pour délivrer le visa.

Les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage vous sont communiquées avant votre commande, dans le descriptif de nos prestations. Elles figurent également dans votre contrat, dans le cadre de la commande d'un voyage à forfait.

SENIOR'EVAD attire l'attention de l'Utilisateur sur la nécessité de prendre connaissance des informations relatives aux risques sanitaires constatés par les autorités sanitaires dans les lieux de destination et de transit ainsi que des recommandations et des mesures sanitaires mises en place contre ces risques, avant le départ des Bénéficiaires et lors de leur séjour. Pour ce faire, L'Utilisateur et les bénéficiaires devront consulter le lien hypertexte figurant à cet effet sur [http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html).

De la même manière, SENIOR'EVAD entend attirer l'attention de l'Utilisateur sur le fait qu'il lui incombe de prendre connaissance des formalités susvisées, à accomplir éventuellement pour se rendre dans le pays de destination et le cas échéant de transit.

En outre, pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet suivants [http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs\\_909/index.html](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html), sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

Les formalités mentionnées sur le SITE s'adressent à des ressortissants français. Par conséquent, les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que du ou des pays de destination et/ou de transit.



Entre la parution des informations sur le SITE et la date du départ de l'Utilisateur certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. SENIOR'EVAD conseille donc à l'Utilisateur de consulter le Site juste avant son départ.

Enfin, il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur vos pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Si du fait du non respect de ces formalités administratives ou sanitaires, vous vous trouviez dans l'impossibilité d'embarquer ou de débarquer, le prix payé ne pourrait en aucun être remboursé. De même SENIOR'EVAD ne saurait supporter les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires de pays visités.

## **ARTICLE 12 - PREUVE**

En application des dispositions de l'article 1316-2 du code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de SENIOR'EVAD, les données conservées dans le système d'information de SENIOR'EVAD et/ou de leur partenaires et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électroniques utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par SENIOR'EVAD 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 13 - DROIT DE RETRACTATION**

En application des dispositions de l'article L 121-40 du code de la consommation les prestations proposées sur les sites par SENIOR'EVAD 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. (APS et atout France )

En conséquence, les prestations commandées sur les sites 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.

## **ARTICLE 14 – ANNULATION – MODIFICATION – CESSION PAR L'UTILISATEUR**

### **14.1 - MODALITES D'ANNULATION**

#### **14.1.1 Dispositions générales**



Toute demande d'annulation de votre commande devra parvenir à SENIOR'EVAD impérativement par courrier électronique à l'adresse suivante [contact@seniorevad.fr](mailto:contact@seniorevad.fr), ou encore par télécopie au numéro suivant 0183877578

SENIOR'EVAD vous transmettra en retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la réception de votre demande d'annulation. En l'absence de ce courrier électronique, la modification ou l'annulation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

Dans un souci de sécurité juridique et de transparence, SENIOR'EVAD vous rappellera alors dans ce courrier électronique le barème d'annulation ou de modification tel que prévu aux présentes, à l'article 14.2 ci-dessous, et vous demandera de lui retourner dans un délai précisé le courrier électronique suivant : « J'ai bien pris note du montant des frais d'annulation cité ci-dessus, je confirme l'annulation de ma prestation. Date, Nom, prénom et adresse postale. » avec la mention « bon pour accord » pour confirmer votre demande d'annulation ou de modification.

Seul l'envoi de ce courrier électronique par vos soins vaudra demande d'annulation ou de modification définitive. Par conséquent, l'envoi d'un tel courrier électronique hors délai pourra, le cas échéant, faire augmenter les frais d'annulation dans les conditions du barème d'annulation ou de modification prévu à l'article 14.2 ci-dessous car tant que celui-ci n'aura pas été adressé la réservation sera maintenue comme initialement, SENIOR'EVAD restant elle-même engagée à l'égard de son prestataire auprès duquel elle aura réservé la prestation ;

En cas de modification ou d'annulation, et sous déduction des sommes dues en application des stipulations de l'article 14 .2 des présentes, SENIOR'EVAD vous remboursera dans un délai raisonnable toutes les sommes préalablement versées, sous réserve éventuellement des dispositions particulières propres à certaines prestations telles que visées à l'article 14.1.2 ci-dessous.

De votre côté, l'annulation de votre prestation pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous resteriez redevable auprès de SENIOR'EVAD en application des dispositions du présent article.

SENIOR'EVAD attire enfin l'attention de l'Utilisateur sur le fait que les frais extérieurs ou non compris dans la prestation, et d'ores et déjà engagés par lui tels que ceux engagés pour la délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination..., ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat d'assurance.

#### 14.1.2 - Dispositions particulières à certaines prestations



▪ Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés, faute de quoi, la compagnie aérienne sera en droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

Par ailleurs, certaines compagnies aériennes ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés. Par conséquent, aucun remboursement et aucune facture de frais d'annulation ne pourront être obtenus si le/les ticket(s) ne sont pas en possession de SENIOR'EVAD.

Pour obtenir le remboursement du prix de billets d'avions déduction faite éventuellement des frais d'annulation visé au paragraphe 14.2 ci-dessous, l'utilisateur doit parallèlement à sa demande d'annulation par courrier électronique ou télécopie dans les conditions visées à l'article 14.1 ci-dessus adresser par courrier recommandé avec demande d'avis de réception le/les billets à la société SENIOR'EVAD avec la demande écrite. Les délais de traitement par la compagnie aérienne varient généralement entre deux et trois mois.

Nous vous informons également que du fait de la spécificité des conditions appliquées d'un transporteur à un autre, et suivant le type de réservation passée (billet non modifiable/non remboursable, délais d'émission du billet...), certains billets ne peuvent faire l'objet d'un remboursement tels que prévus ci-dessous. Nous vous invitons donc à vérifier les conditions d'annulation, de modification et d'émission selon le billet réservé.

▪ S'agissant des prestations d'hébergement, SENIOR'EVAD entend rappeler à l'utilisateur que tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de son fait pour quelque cause que ce soit, telle que par exemple non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, ne donnera lieu à aucun remboursement.

▪ S'agissant des soins, les prestations ne sont pas modifiables. S'agissant des prestations de soin, SENIOR'EVAD entend également rappeler à l'utilisateur que tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de son fait pour quelque cause que ce soit, telle que par exemple non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, ne donnera lieu à aucun remboursement

▪ Les billets de spectacles ou les commandes de prestations de loisirs ne sont ni repris ni échangés

▪ S'agissant des forfaits touristiques SENIOR'EVAD entend rappeler à l'utilisateur que sauf en cas de force majeure ou du fait d'un tiers, tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de son fait pour quelque cause que ce soit, telle que par exemple non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, ne donnera lieu à aucun remboursement de la part de SENIOR'EVAD.

▪ Les assurances ne sont jamais remboursables.

▪ Les frais de dossiers ne sont jamais remboursables.

#### 14.2 - BAREME ET FRAIS EN CAS D'ANNULATION PAR L'UTILISATEUR



L'annulation de votre prestation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous, étant précisé que les frais de dossier ne sont pas remboursables.

#### 14.2.1 Pour les prestations d'hébergement seules

A + 30 jours avant le départ : le client se verra facturer 30 % du montant total TTC

Entre 30 et 16 jours avant le départ : le client se verra facturer 55 % du montant total TTC

Entre 15 et 7 jours avant le départ : le client se verra facturer 75 % du montant total TTC

A moins de sept jours du départ et après le départ : le client se verra facturer 100% du montant total TTC

#### 14.2.2 Pour les Soins à la journée et toute prestation de loisir sans hébergement

Avant la réservation de la date du soin avec le centre ou avant la prestation de loisir : le client se verra facturer 30% du montant total TTC.

Après la réservation de la date avec le centre ou après la prestation de loisir: le client se verra facturer 100 % du montant total TTC

En cas de non présentation au centre de soins ou à la prestation de loisir : le client se verra facturer 100 % du montant total TTC

#### 14.2.3 Pour les forfaits touristiques

A + 30 jours avant le départ : le client se verra facturer 30 % du montant total TTC

Entre 30 et 16 jours avant le départ : le client se verra facturer 55 % du montant total TTC

Entre 15 et 7 jours avant le départ : le client se verra facturer 75 % du montant total TTC

A moins de sept jours du départ et après le départ : le client se verra facturer 100% du montant total TTC.

#### 14.3 - Barème et frais en cas de modification par l'utilisateur

##### 14.3.1 Pour les prestations d'hébergement seules

La modification de votre prestation d'hébergement, date de séjour ou autres modifications entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous, étant précisé qu'à ces frais s'ajouteront ceux éventuellement demandés par les prestataires.

##### Modification des dates de séjour de la prestation d'hébergement.

A + 30 jours avant le départ : le client se verra facturer 30 % du montant total TTC



Entre 30 et 16 jours avant le départ : le client se verra facturer 55 % du montant total TTC

Entre 15 et 7 jours avant le départ : le client se verra facturer 75 % du montant total TTC

A moins de sept jours du départ et après le départ : le client se verra facturer 100% du montant total TTC.

#### 14.3.2 Pour les forfaits touristiques

Toutes les modification des dates de séjour et/ou modification de la destination et/ou de la ville de départ et/ou de l'hôtel seront considérées comme une annulation et sont régies par les stipulations des articles 14.1 et 14.2 des présentes.

### **ARTICLE 15 - ANNULATION OU MODIFICATION PAR LA SOCIETE SENIOR'EVAD ET/OU SES PRESTATAIRES**

#### 15.1 d'un forfait touristique

Si SENIOR'EVAD était contrainte d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement prévenus, et l'ensemble des sommes versées vous seraient immédiatement restituées et les dispositions de l'article R 211-12 du code du Tourisme s'appliqueraient (cf. article 21 ci-après).

De la même manière si une modification devait intervenir avant le départ, les dispositions de l'article R 211-11 s'appliqueraient (cf. article 21 ci-après).

#### 15.2 De toutes autres prestations

Pour l'ensemble des autres prestations que celles mentionnées ci-dessus à l'article 15.1 l'annulation entraînera le remboursement à l'utilisateur, dans les meilleurs délais compte tenu des délais imposés par le prestataire, de toutes les sommes payées, sans que la responsabilité de SENIOR'EVAD puisse être par ailleurs engagée aux fins d'obtenir quelque indemnisation que ce soit.

SENIOR'EVAD rappelle également que de la même manière pour toutes les modifications concernant les prestations autres que celles mentionnées aux articles 15.1 et 15.2 ci-dessus sa responsabilité ne saurait être engagée.

### **ARTICLE 16 - ASSURANCES**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des prestations proposées sur le Site.

Dès lors SENIOR'EVAD vous recommande de souscrire au moment de votre commande un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, et prévoyant un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.





En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance, que vous souscrirez est accessible, avant validation de la commande, par lien hypertexte « conditions d'assurances » figurant sur le récapitulatif de la commande. En tout état de cause, il vous appartient de bien lire le contrat d'assurance (notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance) avant d'y souscrire.

La société SENIOR'EVAD entend attirer l'attention de l'utilisateur sur le fait que la souscription à l'un des contrats d'assurance proposés sur les sites est définitive, de sorte qu'il ne sera pas possible de modifier le contrat ultérieurement, de le remplacer ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas de résiliation du fait de SENIOR'EVAD sans faute de l'utilisateur.

Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

#### **ARTICLE 17 - RECLAMATIONS**

Toute réclamation de nature commerciale ou tenant à la qualité des prestations doit être obligatoirement signalée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception le plus tôt possible, et au plus tard trente (30) jours à compter de votre date de retour à l'adresse suivante :

SENIOR'EVAD, 51 Rue Manin 75019 Paris

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en considération.

Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours maximum.

Les réclamations ne seront admises que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été préalablement signalées au cours de l'exécution de la prestation, directement sur place auprès du prestataire et par écrit (courrier simple, télécopie ou courrier électronique) adressé à SENIOR'EVAD pour que SENIOR'EVAD et/ou ses prestataires tentent d'y remédier afin de limiter les préjudices que vous estimeriez subir.

Enfin, la société SENIOR'EVAD entend attirer votre attention sur le fait qu'il appartient à l'utilisateur de se renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc... qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage, étant précisé qu'aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à la société SENIOR'EVAD.

#### **ARTICLE 18 - RESPONSABILITE**



#### 18.1 - Pour l'utilisation du SITE

SENIOR'EVAD ne garantit pas que le SITE sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le SITE pourra fonctionner sans interruption ou panne, ni encore qu'il est compatible avec tout les matériels sans exception.

SENIOR'EVAD ne saurait être tenu responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

Dans ces conditions, SENIOR'EVAD ne saurait être tenue pour responsable de tous types de dommages prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels découlant de l'utilisation ou au contraire de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le SITE.

Enfin, SENIOR'EVAD ne saurait contrôler les sites sur lesquels elle renvoie par lien hypertextes, lesquels n'existent que pour faciliter les recherches des Utilisateurs SENIOR'EVAD ne saurait en aucun cas être tenue responsable de leur contenu.

Dans ces conditions en acceptant les présentes Conditions Générales, l'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, notamment s'agissant des performances techniques des applications qui y sont développées et s'agissant de la sécurité des communications et des données.

#### 18.2 - Pour les prestations

SENIOR'EVAD 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 tout commande d'une prestation quelque qu'elle soit.

S'agissant des prestations de forfaits touristiques, SENIOR'EVAD ne saurait voire 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, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. En tout état de cause, dans l'hypothèse où SENIOR'EVAD serait reconnue responsable, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-16 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer.

S'agissant de toutes les autres prestations, y compris la vente de vols secs, la société SENIOR'EVAD ne saurait voire sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de notre part démontrée par l'Utilisateur, ce qui pour les vols secs suppose exclusivement une faute de sa part dans la délivrance du titre de transport.

### **ARTICLE 19 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Le Site est régulièrement déclaré auprès de la CNIL



Les informations que l'Utilisateur communique à SENIOR'EVAD à l'occasion de sa commande ne sont transmises à aucun tiers en dehors des prestataires des services commandés et le cas échéant des autorités sanitaires. Ces informations sont considérées par la société SENIOR'EVAD et par ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles sont utilisées uniquement par les services internes de la société SENIOR'EVAD et ses fournisseurs, pour le traitement de la commande de l'utilisateur et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux Utilisateurs de la société SENIOR'EVAD en fonction de leurs centres d'intérêts.

En adhérant à notre Site vous acceptez expressément de recevoir nos newsletters dont vous aurez la possibilité de vous désabonner à tout moment. Notre newsletter est strictement personnelle.

Conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles le concernant.

Pour cela il suffit pour l'utilisateur d'en faire la demande en ligne ou par courrier auprès de SENIOR'EVAD en lui indiquant ses noms, prénoms et adresse.

SENIOR'EVAD utilise les services de sociétés publicitaires tierces qui affichent des publicités lors de votre visite sur le Sites. Ces sociétés peuvent être amenées à utiliser des informations (excluant votre nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail) sur vos visites sur le Site et d'autres sites, afin de vous soumettre à des publicités sur des produits et services en affinité avec vos centres d'intérêts. :

En tout état de cause, à tout moment l'Utilisateur pourra vider ses cookies et se libérer de ce dispositif.

## **ARTICLE 20 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES**

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement, le contrat que vous concluez avec SENIOR'EVAD sont soumis au droit français.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

## **ARTICLE 21 - REPRODUCTION DES ARTICLES R 211-5 A R 211-13 DU CODE DU TOURISME**

### Article R211-3

En application des articles R. 212-16, R. 213-4, R. 213-17 et R. 213-31, les demandes de licence d'agent de voyages, d'agrément de tourisme, d'autorisation ou d'habilitation sont réputées accordées à l'expiration d'un délai de quatre mois à compter de la date de la décharge ou de la demande d'avis de réception du dossier complet émis par l'administration. Le dossier est réputé complet lorsqu'il comprend les pièces mentionnées au premier alinéa de l'article R. 212-4, aux deuxièmes alinéas des articles R. 213-5 et R. 213-18 et à l'article R. 213-33.



#### Article D211-4

Dans le délai de deux mois suivant la délivrance de l'autorisation tacite, le préfet procède à l'affichage dans les locaux de la préfecture du département d'un avis informant les tiers de la nature de l'autorisation, de l'identité du titulaire et de l'adresse du siège de l'entreprise s'il s'agit d'une personne physique ou, s'il s'agit d'une personne morale, de la dénomination et de la raison sociale, de la forme juridique et de l'adresse du siège social. Dans le même délai, le préfet adresse au demandeur un courrier lui indiquant le numéro de licence, d'agrément, d'autorisation ou d'habilitation qui lui a été accordé.

#### Article R211-5

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa 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 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 R211-6

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;



6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

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

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

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

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 agents 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 ;

14° 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 R211-7

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 quel éléments.

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

#### Article R211-8

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :



- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et 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 R. 211-10 ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 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 :

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 14° de l'article R. 211-6.

#### Article R211-9

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R211-11

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



l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

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

#### Article R211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R211-13

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

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.