

ANNEXE II

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE - SPÉCIAL GROUPES - SAISON 2024

CONDITIONS DE PARTICIPATION

La participation à une activité Arts et Vie implique l'adhésion à l'Association. Adhésion annuelle spéciale Groupes valable du 1^{er} octobre au 30 septembre : • 16 € pour les collectivités de moins de 500 personnes ; • 32 € pour les collectivités de 501 à 1 000 personnes ; • 48 € pour les collectivités de plus de 1 000 personnes. Cette somme est à joindre au premier acompte. Ne pouvant pas garantir les conditions adéquates en matière d'accessibilité (transports, visites, hébergements, etc.), nos voyages ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Certains voyages nécessitent quant à eux une bonne condition physique : cela fait l'objet d'une mention particulière dans le descriptif du programme. D'une manière générale, tous les adhérents doivent s'assurer qu'ils sont médicalement (physiquement et psychologiquement) aptes à voyager. Les personnes faisant l'objet de mesure de protection doivent obligatoirement être accompagnées. Toute personne qui s'inscrit à une activité conclut un contrat composé du bulletin d'inscription signé, des conditions particulières de vente, de l'information standard pour les contrats de forfait et du descriptif de l'activité réservée.

CONDITIONS D'INSCRIPTION ET DE PAIEMENT

La confirmation d'un voyage n'est effective qu'à réception du contrat signé par le responsable de groupe, accompagné, en cas de facturation globale pour le groupe, d'un acompte de 25%. Le responsable doit également, dans le délai indiqué, faire parvenir la liste complète des participants. En cas d'inscription « individuelle » (chaque participant du groupe s'inscrit et règle individuellement auprès d'Arts et Vie), chaque participant doit retourner à Arts et Vie le bulletin d'inscription dûment complété, signé, et accompagné de son règlement d'acompte (25% du montant total du voyage établi, en accord avec le responsable du groupe, sur le nombre prévisionnel de participants), et ce avant la date échéance indiquée. Dans les deux cas, le solde doit nous parvenir au plus tard 1 mois avant la date du départ. Le non-respect de ces conditions de paiement entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable, la résiliation du contrat ainsi que l'application des conditions d'annulation.

CONDITIONS DE FACTURATION

La facturation définitive est établie en fonction du nombre effectif de participants le jour du départ. Ce nombre détermine la base retenue pour établir définitivement le prix par personne. S'il est supérieur à la base retenue initialement pour la facturation, Arts et Vie procédera au remboursement de la différence, au retour du voyage. Inversement, s'il est inférieur, un supplément sera facturé à chaque participant.

CONDITIONS D'ANNULATION

En vertu de l'article L221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les inscriptions aux activités Arts et Vie.

Annulation d'un participant

Aucun remboursement en cas d'annulation pour les visites culturelles. Aucun remboursement pour un voyage écourté, prestations abandonnées par un participant, y compris dans le cas d'un rapatriement sanitaire. • Pour les participants n'ayant pas souscrit l'option Remboursement-Annulation, les frais d'annulation sur le total ont été définis comme suit : - plus de 45 jours avant le départ : retenue de 5 % du montant du voyage (minimum 30 €) ; - entre le 45^e et le 31^e jour avant le départ : retenue de 15 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ; - entre le 30^e et le 21^e jour avant le départ : retenue de 25 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ; - entre le 20^e et le 10^e jour avant le départ : retenue de 50 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ; - entre le 9^e et le 4^e jour avant le départ : retenue de 75 % du montant total du voyage (minimum 30 €) ; - À moins de 4 jours du départ : retenue de 100 % du montant total du voyage.

A ces frais peuvent s'ajouter des pénalités pour certaines prestations spécifiquement réservées à la demande du Groupe et non remboursables (frais de visa, réservations de places de concert ou spectacle...). Ces prestations, s'il y en a, (et leur montant) sont clairement indiquées dans le contrat.

• Pour les participants ayant souscrit l'option Remboursement-Annulation : remboursement selon conditions - voir paragraphe « option Remboursement-Annulation ». A noter cependant : certaines prestations sont non remboursables (frais de visas et réservations de places de concert ou spectacle...). Ces prestations, s'il y en a, (et leur montant) sont clairement indiquées dans le contrat.

Annulation totale du groupe

Les conditions en cas d'annulation totale du groupe sont définies dans le contrat établi entre Arts et Vie et le groupe. Pour tout type d'annulation : la date prise en compte est celle du jour ouvré où l'annulation arrive par écrit à l'association. L'adhésion est tenue pour définitivement acquise à l'Association. Egalement, certains frais, indiqués au contrat, peuvent être retenus en fonction de la date d'annulation : acompte versé à la compagnie aérienne ou de croisière, arrhes versés à l'hôtel, frais de visas, places de concert ou de spectacle non remboursables, ...

Annulation du voyage pour manque de participants

Dans le cas où le nombre d'inscrits n'atteint pas le minimum de participants prévu au contrat, Arts et Vie adresse une nouvelle proposition de prix. Si cette proposition est refusée par le groupe, Arts et Vie se réserve le droit de résilier le contrat en appliquant les conditions et frais d'annulation mentionnés ci-dessus et spécifiés dans le contrat.

CONDITIONS EN CAS DE CESSIION

Suivant l'article L211-11 du contrat de vente, les frais supplémentaires éventuels occasionnés (frais de visa, d'émission de billets...) sont à la charge de l'acheteur.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Éventuelles modifications techniques

Les voyages organisés supposent l'existence de contrats passés très à l'avance avec de nombreux prestataires et ne peuvent garantir qu'aucun imprévisible technique ne viendra modifier après coup les données initiales (changement de jour du transport pouvant avoir un effet sur la durée du programme, changement de catégorie d'hébergement, de contenu du programme...).

En cas de modifications d'un élément essentiel du contrat avant le départ, le responsable de groupe est avisé par écrit et doit, dans le délai indiqué, confirmer par écrit sa décision de maintenir ou non le voyage.

Lorsque ces modifications ont lieu pendant le voyage, seules les prestations prévues au programme non assurées et non remplacées donnent lieu à un dédommagement. Des changements de compagnie et/ou d'horaires, des retards d'avion/train, des changements d'aéroport/gare indépendants de notre volonté peuvent avoir lieu au départ comme au retour. Dans ces cas, Arts et Vie ne pourrait être tenue pour responsable des frais occasionnés qui resteront à la charge du participant (frais de modification de titre de transport, repas, hôtel...). En aucun cas ces éléments ne peuvent être considérés comme des modifications de programme pouvant justifier une annulation sans frais.

Formalités de voyage

Il est de la responsabilité de chaque participant de se conformer aux formalités en vigueur transmises par Arts et Vie et de fournir l'intégralité des éléments attendus dans les délais impartis. Arts et Vie ne saurait

être tenue pour responsable de la négligence d'un participant, qui pourrait entraîner un refus d'enregistrement ou d'embarquement. Dans ce cas, les conditions d'annulation lui seraient appliquées.

Utilisation des billets d'avion

Ceux-ci ne sont pas acceptés et perdent toute validité si les coupons n'ont pas été utilisés dans leur ordre d'émission. Ainsi, la non-utilisation du vol d'approche peut entraîner l'annulation du coupon de vol international et la non utilisation du vol aller entraîne automatiquement l'annulation du coupon de retour.

VALIDITÉ ET CONDITIONS DE RÉVISION DES PRIX

Les participants sont informés par nos programmes détaillés, grilles de prix et contrats, de toutes les conditions tarifaires et contractuelles relatives au voyage proposé. Il convient donc de s'y reporter attentivement. Les tarifs communiqués peuvent l'être à titre indicatif. Ils sont calculés en fonction de la durée des programmes, des taux de change, de la TVA, d'un effectif de base, et des tarifs aériens à une date donnée. En cas de fluctuations de ces éléments (changement de parités monétaires, modification des tarifs de transport...), les prix peuvent être réajustés ; mais jamais à moins de 20 jours avant le début de la prestation (sauf si changement de l'effectif prévu. Pour ce cas particulier, merci de vous reporter aux conditions de facturation).

DÉTAIL DES FORFAITS

• **Sont toujours compris** : l'assurance (détail ci-après), les taxes d'aéroport (sauf exceptions signalées), les frais de visa (quand il y a lieu et sauf exceptions signalées).

• **Ne sont jamais compris** : l'adhésion Arts et Vie, les boissons (sauf exceptions signalées), les excursions ou programmes facultatifs, les suppléments pour option choisie, l'option Remboursement-Annulation, les frais personnels, les pourboires, le port des bagages... et les éventuelles nuits de transit avant voyage, pour ceux résidant loin du lieu de départ (idem au retour).

• **Chambres individuelles** : leur nombre est en général limité et, bien qu'assujetties à un supplément de prix parfois élevé, elles sont souvent moins bien situées et de dimensions plus modestes que les chambres doubles.

• **Chambres à partager** : Lorsque deux personnes s'inscrivent ensemble en chambre à partager (deux bulletins séparés) : si l'une d'elles annule son voyage, l'autre personne doit s'acquitter du supplément chambre/cabine individuelle pour occuper seule la chambre /cabine. A défaut, elle accepte de partager sa chambre / cabine avec un autre participant inscrit en chambre à partager. Important : pour les croisières, si la cabine n'est finalement pas complétée, le supplément individuel doit alors être acquitté avant le départ par la personne qui maintient son voyage.

RESPONSABILITÉ

Selon l'article L211-16 du code du tourisme, Arts et Vie est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et en vertu de l'article L211-17-1, elle est tenue d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté.

• **Cas de force majeure**. L'organisation d'un programme met en jeu, à l'égard du participant, une notion de responsabilité collective interdisant toute prise de risque en cas d'événement grave.

Ainsi, en cas d'annulation, de modification ou d'interruption du voyage imposée par Arts et Vie, justifiée par des circonstances exceptionnelles et inévitables ou par des raisons liées à la sécurité du voyageur (événements météorologiques, contexte local d'insécurité, grèves, etc.) et ce quelle que soit la date à laquelle intervient la décision, Arts et Vie aide au maximum ses participants à se reporter sur un autre programme (au tarif en vigueur pour le nouveau départ choisi) s'il en est encore temps ou les rembourse - sauf du montant de l'adhésion - si impossibilité ; mais ne peut certainement pas, en cas de programme entamé - interrompu - rembourser l'intégralité du forfait à titre de dédommagement. Les prestations "consommées" étant dues. Comme sont dues, et à la charge du participant, d'éventuelles prestations supplémentaires pour prolongation tout à fait involontaire de programme au-delà de trois nuits. Arts et Vie ne saurait être tenue pour responsable si cette décision entraînait des frais pour le participant ayant réservé des prestations hors forfait (transport, hôtel, parking...). Nous recommandons ainsi de réserver des services modifiables et remboursables.

En cas de mise en jeu de la responsabilité d'Arts et Vie du fait de ses prestataires, les limites de dédommagement prévues par les conventions internationales s'appliquent, conformément à l'article L211-17-IV du code du tourisme. Pour les autres cas, le dédommagement ne pourra pas excéder 3 fois le prix total du voyage (sauf en cas de préjudices corporels ou dommages causés intentionnellement ou par négligence).

• **Assurance Responsabilité Civile**. Arts et Vie a souscrit auprès de la MAIF (MAIF - Groupes personnes morales, TSA 55113, 79060 Niort Cedex 9), une police d'assurance "Responsabilité civile" conformément aux dispositions des articles L211-18 et R211-35 à R211-40 du code du tourisme. La garantie est acquise à concurrence de 10 000 000 € par sinistre.

ASSURANCE DES PARTICIPANTS

Les participants aux activités Arts et Vie bénéficient des garanties du contrat d'assurance souscrit auprès de la MAIF. Le forfait assurance comprend les garanties suivantes :

1. Individuelle accident

Assistance à domicile à concurrence de 700 € dans la limite de 3 semaines. Remboursement des frais médicaux restés à charge après intervention des organismes sociaux et complémentaires, à concurrence de 1 400 € dont : lunettes (80 €). Frais de rattrapage scolaire, lorsque l'accident a entraîné une interruption de scolarité supérieure à 15 jours de classe consécutifs, à concurrence de 16 € par jour (maximum 310 €). Remboursement des pertes de revenu des personnes actives pour la période d'incapacité de travail résultant de l'accident, à concurrence de 16 € par jour (maximum 3 100 €). Versement d'un capital aux ayants droit en cas de décès accidentel de l'assuré : capital de base de 3 100 €, augmenté pour le conjoint ou le concubin survivant de 3 900 € et par enfant à charge de 3 100 €. Versement d'un capital proportionnel au taux d'incapacité permanente partielle subsistant après la date de consolidation. Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage des vies humaines, à concurrence de 7 700 € par personne et par sinistre.

2. Assurance des bagages et effets personnels.

À concurrence d'un plafond de 1 900 € par personne sous déduction d'une franchise de 140 € (les espèces, titres et valeurs, les plantes étant exclues). La franchise est doublée en cas de vol dans un véhicule ou sur un bateau. Les dommages et préjudices résultant d'une perte ne sont pas couverts. En cas de perte, détérioration, ou de retard de livraison des bagages pendant les transports aériens, c'est la responsabilité du transporteur qui est engagée. Toute plainte concernant ce type d'incident doit être déposée auprès du transporteur lui-même.

• **3. Assistance en cas d'événement de caractère accidentel ou de maladie**. Lorsqu'ils se trouvent en voyage ou séjour à plus de 50 km de leur domicile, les participants bénéficient gratuitement des prestations de MAIF Assistance.

• **Assistance et rapatriement**. Sur décision de son service médical, MAIF Assistance organise et prend en charge le rapatriement du bénéficiaire jusqu'à l'hôpital le plus proche de son domicile ou son domicile. Lorsque le blessé ou le malade n'est pas transportable avant 10 jours,

MAIF Assistance met à la disposition d'un membre de sa famille un titre de transport A/R pour se rendre à son chevet. En complément des prestations dues par les organismes de prévoyance et, le cas échéant par la MAIF au titre de la garantie "Indemnisation des Dommages Corporels", MAIF Assistance prend en charge les frais médicaux et d'hospitalisation sur place à concurrence de 4 000 € par bénéficiaire. À l'étranger, ce montant est porté à 80 000 € en cas d'accident ou de maladie soudaine et imprévisible.

• **Décès**. Décès d'un bénéficiaire, MAIF Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps jusqu'au lieu d'inhumation en France. Décès d'un proche (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frère ou sœur) : MAIF Assistance met à la disposition du bénéficiaire un titre de transport pour revenir aux obsèques en France.

• **Retour anticipé**. MAIF Assistance organise et prend en charge le rapatriement du bénéficiaire dont le compagnon de voyage, malade ou blessé, a été ramené par transport sanitaire. Retour anticipé pour se rendre au chevet d'un proche (conjoint ou concubin, ascendant ou descendant, frère ou sœur) : MAIF Assistance met à la disposition du bénéficiaire un titre de transport pour se rendre au chevet en France ou dans le pays du domicile du bénéficiaire, d'un proche victime d'une maladie ou d'un accident grave nécessitant une hospitalisation de plus de 10 jours. De même, en cas de préjudice grave et nécessitant impérativement la présence du bénéficiaire, dû au vol, à l'incendie ou à des éléments naturels atteignant la résidence principale ou secondaire du bénéficiaire. **Avances de fonds**. Pour faire face à une dépense découlant d'une difficulté grave et de caractère imprévu, MAIF Assistance consent, contre reconnaissance de dettes, à des avances de fonds.

• **4. Garanties en cas d'épidémie/pandémie** (valables pour les voyages à l'étranger et les programmes France de plus d'une journée, hors résidences).

• **Attente sur place** (confinement ou retour initial annulé pour raisons sanitaires). Prise en charge des frais d'hébergement pendant 14 jours. Maximum 100€ par nuit.

• **Rapatriement personnes valides**. Lorsque le vol du bénéficiaire est annulé pour raisons sanitaires, et que le billet retour initial n'est pas réutilisable, MAIF Assistance organise et prend en charge, selon autorisations gouvernementales, le retour au domicile par le moyen de transport le plus approprié.

• **Remboursement au prorata temporis des prestations terrestres non utilisées** du fait d'un confinement ou mise en quarantaine. Maximum 2500€ par bénéficiaire.

• **Soutien psychologique**. MAIF Assistance organise et prend en charge de 1 à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien (en France uniquement). Si nécessaire, de 1 à 3 entretiens en face à face. Délai de réalisation : 1 an à compter de la date de l'événement.

5. Responsabilité Civile - Défense

Dommages corporels : 30 000 000 € ; Dommages matériels et immatériels : 15 000 000 € par sinistre. La garantie est toutefois limitée à 30 000 000 € tous dommages confondus. En cas de dommages liés aux maladies transmissibles : plafond de garantie fixé à 2 000 000 € par année d'assurance (sauf dommages immatériels non consécutifs : 50 000 € maximum). Défense : sans limitation de somme.

6. Recours, protection juridique

Sans limitation de somme. La MAIF n'est tenue d'exercer un recours judiciaire que pour les dommages supérieurs à 750 € et dans la limite des conditions de territorialité prévues au contrat.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Sous réserve d'avoir alerté Arts et Vie dès constatation d'une prestation non conforme au contrat, le responsable de groupe peut adresser une réclamation à son contact commercial (par courrier postal ou électronique). À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, l'adhérent peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Tout différend pouvant survenir entre Arts et Vie et un participant au sujet de l'exécution du contrat sera, s'il ne trouve pas d'accord amiable, soumis en dernier recours au Tribunal judiciaire de Paris.

OPTION REMBOURSEMENT-ANNULATION

(Possible pour tous les programmes de plus d'une journée) Cette formule facultative préunit les participants contre la perte sévère que constitue souvent une annulation dans les conditions classiques (voir paragraphe annulation). Elle garantit en effet - moyennant 3 % du forfait total (minimum 20€) - le remboursement des sommes versées à l'exception d'une franchise de 5 % du prix du voyage (minimum 30€) si l'annulation a lieu à moins de 4 jours du départ. C'est un système mis au point par l'association au seul bénéfice de ses membres et qui ne comporte aucune clause restrictive limitant le remboursement aux plus graves raisons médicales ou familiales - comme souvent ailleurs. Autrement dit, une annulation même de dernière minute et quel qu'en soit le motif, émanant d'un participant ayant souscrit l'option Remboursement-Annulation se limite financièrement à 3 % de l'option et éventuellement la franchise de 5 %.

En cas d'inscription « individuelle », la souscription à cette option est laissée à l'appréciation de chaque participant. En cas d'inscription « collective », le responsable de groupe doit indiquer lors de la confirmation du voyage si le groupe souhaite y souscrire. Dans ce cas, l'option s'applique à tous les participants, sans exception.

Seuls impératifs

• Souscrire au moment de l'inscription

• Ne pas annuler une fois le programme entamé (celui-ci commence dès l'enregistrement ou la validation du titre de transport, y compris du vol d'approche s'il est acheté à Arts et Vie et même si le moyen de transport n'est pas utilisé, ou de la remise des clés pour les séjours seuls ou dans les résidences) ; l'option jouant jusqu'à l'extrême limite avant le début des prestations décrites ci-dessus, devenant caduque après.

Certaines exclusions :

• En cas d'annulation totale du groupe : certains frais, indiqués au contrat, peuvent être retenus en fonction de la date d'annulation : acompte versé à la compagnie aérienne ou de croisière, arrhes versés à l'hôtel, frais de visas, places de concert ou de spectacle non remboursables, ... Ces exclusions sont clairement indiquées au contrat.

• En cas d'annulation par un participant : ces mêmes frais, indiqués au contrat, peuvent être retenus.

TOUTE INSCRIPTION À UN PROGRAMME IMPLIQUE LA CONNAISSANCE DÉTAILLÉE ET L'ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES (Information standard pour des contrats de voyage à forfait) ET PARTICULIÈRES DE VENTE.

• Les informations recueillies dans les bulletins d'inscription ou d'adhésion Arts et Vie sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'Association pour être utilisées à des fins de gestion, d'organisation des voyages et de communication entre l'association et les participants. Elles sont conservées pendant 3 ans. Conformément à la loi « informatique et libertés n° 78-17 » et au Règlement Général sur la Protection des Données, les participants peuvent exercer leurs droits aux données les concernant (droit d'accès, de rectification, d'opposition, droit à la portabilité, retrait du consentement) et les faire rectifier en contactant le service fichier sur fichiers@artsetvie.com. Garant : Groupama Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris

INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. L'association Arts et Vie sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'association Arts et Vie 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.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Arts et Vie a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme ou, le cas échéant, avec l'autorité compétente si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Arts et Vie.

Pour Arts et Vie
Le

Pour le groupe "Lu et approuvé"
Le

ANNEXE II

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE 2024

Contrat de vente de voyages et de séjours

Article 2 du décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance

n°2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Art. 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Art. R. 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
 - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
 - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
 - d) Les repas fournis ;
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Art. R. 211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Art. R. 211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
- 3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
- 5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;
- 6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
- 7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
- 8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Art. R. 211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Art. 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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Art. R. 211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Art. R. 211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Art. R. 211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
 - 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Pour Arts et Vie

Le

Pour le groupe "Lu et approuvé"

Le