



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

## Réservation en ligne d'un séjour en hébergement Gîtes de France®

### Conditions applicables à toutes les réservations

#### **1- Les parties au contrat :**

« Vous » ou « le Client » ou « l'Acheteur » désigne tout utilisateur du présent site qui réserve, commande et/ou achète tous Produits et Services proposés Vous ne pouvez utiliser ce Site que si Vous êtes majeur et habilité à signer des contrats qui engagent votre responsabilité. Vous serez financièrement responsable de toutes vos utilisations du Site.

Les prestations vendues sur le présent site sont réservées aux particuliers. Les groupements et professionnels doivent prendre contact directement avec le Vendeur.

« Nous » ou « le Vendeur » désigne la centrale de réservation légalement habilitée, offrant à la vente les locations, séjours et forfaits touristiques au nom de ses mandants et s'engageant à respecter les règles professionnelles suivantes : article 68 du décret de 1972 modifié pour les locations de gîtes hors forfait, articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme pour les voyages et forfaits touristiques.

**2 -Objet du contrat :** Le présent contrat a pour objet d'assurer à distance par voie électronique la réservation d'un séjour en hébergement agréé Gîtes de France®, labellisé par le Relais territorialement compétent, au nom de la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert®. En aucun cas, la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert®, ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ces contrats par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

**3- Réservation en ligne :** Après avoir effectué sa sélection et cliqué sur le bouton « réservez dès maintenant », le Client voit apparaître un écran qui récapitule les éléments de la réservation.

Le Client est ensuite invité à compléter une page de données personnelles qu'il valide. Un écran récapitule alors l'ensemble des éléments spécifiques figurant au contrat.

En cliquant enfin sur le bouton « VALIDER MON SEJOUR », le client valide et confirme sa commande, déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de réservation, et est irrévocablement lié. Son acceptation ne pourra être ultérieurement remise en cause.

Les systèmes d'enregistrements automatiques mis en place par le Vendeur sont considérés comme valant preuve de la conclusion du contrat de réservation.

Le Client recevra une confirmation de la commande par courrier électronique. Cette confirmation retracera les caractéristiques essentielles de la réservation, son prix et ses modalités de paiement. Le contenu de ces confirmations de réservation est archivé par le Vendeur. Elles sont considérées comme valant preuve du consentement du client au contrat de réservation et de sa date.

**4 - Les moyens de paiement du prix de la prestation :** Le paiement en ligne par carte bancaire Vous permet de réserver votre séjour en ligne et immédiatement de manière ferme. Si le délai entre la date de réservation et la date de début du séjour est inférieur à 7 jours, seul le paiement par carte bancaire Vous est proposé.

**5 - Incessibilité du contrat :** Sauf application de l'article 31 des présentes conditions de vente, le présent contrat est conclu intuitu personae et ne peut être cédé.

**6 - Capacité d'hébergement :** Le contrat est établi pour une capacité précise de personnes. Si le nombre de vacanciers dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les Clients supplémentaires. Dans ce cas, toute modification ou rupture du contrat sera considérée à l'initiative du Client.

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

Pour les réservations en gîtes, le client est tenu, lors de la réservation, d'indiquer le nombre d'animaux familiers



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

qui l'accompagneront. La fiche descriptive précise les suppléments de tarifs éventuels à prévoir (tarif animal, supplément caution, supplément du forfait ménage...). Des modalités de séjour spécifiques aux animaux familiers pourront être précisées par le propriétaire dans un règlement intérieur affiché dans l'hébergement : le contrat pourra être résilié aux torts du client en cas de non-respect de ces conditions de séjour.

**8- Annulation du fait du client** : Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée au service de réservation.

a/ Vous bénéficiez d'une assurance-annulation : il convient de se reporter aux conditions de remboursement prévues au contrat d'assurance.

b/ Vous ne bénéficiez pas d'une assurance-annulation : pour toute annulation du fait du client, le remboursement par le service de réservation, à l'exception des frais de réservation, est effectué comme suit :

- ➔ annulation jusqu'au 21ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu le montant de l'acompte correspondant à 25 % du montant du loyer auxquels se rajoutent la totalité des frais de réservation ainsi que les frais d'assurance annulation éventuellement souscrite, plus si le client choisit d'en bénéficier, 25% du montant de toutes les prestations directement liées au séjour telles que figurant sur la fiche descriptive et le solde sera remboursé s'il a été encaissé à la date d'annulation.
- ➔ annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 50 % du montant du montant des prestations directement liées au séjour, si le client a choisi d'en bénéficier ;
- ➔ annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début du séjour : il sera retenu 75 % du montant loyer et du montant des prestations directement liées au séjour, si le client a choisi d'en bénéficier ;
- ➔ annulation la veille ou le jour d'arrivée initialement prévu au contrat ou non-présentation : il ne sera procédé à aucun remboursement.

**9- Interruption du séjour** : En cas d'interruption du séjour par le Client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance-annulation dont peut bénéficier le Client.

**10- Annulation du fait du vendeur** : Lorsqu'avant le début du séjour, le service de réservation annule ce séjour, il doit en informer l'Acheteur par lettre recommandée avec avis de réception. L'Acheteur sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par l'Acheteur d'un séjour de substitution proposé par le Vendeur.

**11- Modification d'un élément substantiel** : Lorsqu'avant la date prévue du début du séjour le service de réservation se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'Acheteur peut, et après en avoir été informé par le Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- ➔ soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- ➔ soit accepter la modification ou la substitution de lieux de séjours proposée 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 sera restitué au Client avant le début de son séjour.

**12- Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat** :

Lorsqu'en cours de séjour, 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 service de réservation proposera un séjour en remplacement du séjour prévu en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si le séjour accepté par l'Acheteur est de qualité inférieure, le service de réservation lui remboursera la différence de prix avant la fin de son séjour. Si le Vendeur ne peut lui proposer de séjour de remplacement ou si celui-ci est refusé par l'Acheteur pour des motifs valables, le premier règlera à l'Acheteur une somme correspondant au montant du loyer (prix public hors assurance annulation) calculé au prorata du nombre de jours restant à courir jusqu'au terme initial du séjour, ainsi qu'une indemnité de même montant en réparation du préjudice.



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

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

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

**15- Usage de la langue française et primauté du Français :** Conformément à la loi 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur le présent site à destination de la clientèle française, sont rédigées en langue française. Des traductions commerciales en langues étrangères de tout ou partie des rubriques figurant sur le présent site peuvent toutefois être accessibles. Les parties conviennent que la version en langue française prime sur toutes les traductions commerciales rédigées dans une autre langue.

**16- Utilisation du Site :** Le présent site propose à la réservation des séjours en hébergements agréés Gîtes de France®, labellisés par le Relais territorialement compétent, au nom de la Fédération Nationale des Gîtes de France et du Tourisme Vert®. Le site a pour fonction de Vous assister dans la recherche des Produits et Services en relation avec le voyage, et d'effectuer les réservations appropriées ou toute autre transaction. Une utilisation du service de réservation de ce site, frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions de Vente, pourra entraîner le refus par le Relais territorialement compétent, à tout moment, de l'accès aux Services proposés sur ledit site.

**17- Propriété intellectuelle :**

**Engagement du Vendeur :** L'édition d'informations en ligne est soumise au même régime juridique que l'édition traditionnelle. Le contenu du présent site est donc régi par divers textes qui confèrent au lecteur internaute divers droits et devoirs. Le Vendeur et éditeur du présent site s'engage à respecter les règles éditoriales en vigueur et à tout mettre en œuvre pour s'assurer de la validité des informations portées à la connaissance du public. Il autorise le lecteur à imprimer tout ou partie du contenu proposé sur le site pour son usage strictement personnel.

**Engagement du Client :** Le Client s'engage pour sa part à respecter les règles de propriété intellectuelle des divers contenus proposés sur le site, ce qui implique qu'il s'engage à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, sans l'autorisation expresse préalable du propriétaire du site, quelque article, titre, application, logiciel, logo, marque, information ou illustration pour un usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute reproduction à des fins professionnelles, lucratives ou de diffusion en nombre. Il s'engage à ne pas recopier tout ou partie du site sur tout autre support. Le non-respect de ces engagements impératifs engage la responsabilité civile et pénale du contrevenant.

**18- Protection des données personnelles :**

Les données personnelles que vous nous confiez en créant un compte client et en réservant un séjour, ou en faisant une demande d'accompagnement de projet de labélisation, permettent à Gîtes de France de vous proposer des offres et services adaptés et personnalisés.

A quoi nous servent vos données ?

- A vous proposer des séjours et activités qui correspondent à vos attentes.
- A contractualiser une réservation ou des activités.
- A vous mettre en relation avec une agence Gîtes de France pour vous accompagner dans votre projet de labélisation.
- A vous proposer des services personnalisés en adéquation avec vos besoins.
- A réaliser des statistiques.
- A vous proposer des informations et newsletters ciblées adaptées à vos attentes.



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

Vos données sont confidentielles et protégées.

Gîtes de France s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles. Elles sont conservées sur des serveurs sécurisés afin de vous protéger en cas de cyberattaque. Gîtes de France s'engage à ne pas vendre ou céder vos données à des tiers.

Pour pouvoir envoyer des informations, des bons de réservation, des newsletters, etc, ainsi que pour réaliser ses enquêtes de marché, Gîtes de France peut faire appel à des partenaires soigneusement sélectionnés qui agissent pour notre compte sous contrat et reçoivent exclusivement les données nécessaires à l'exécution de leurs tâches. Dans l'objectif d'améliorer notre offre et l'expérience client sur notre site, nous collectons des statistiques anonymes comme : Combien de visiteurs recevons-nous ? Par quels pays le site est-il visité ? Quelles pages et thématiques sont les plus ou moins visitées ?

Vous gardez le contrôle de vos données.

Vous pouvez accéder aux données personnelles que vous nous avez confiées par simple demande, les mettre à jour, les supprimer ou demander à ce qu'elles vous soient restituées. Pour plus d'information sur la législation européenne et les droits en rapport avec vos données personnelles vous pouvez consulter le document –

[RGPD Informations supplémentaires pour les personnes résidant dans l'UE, l'EEE et la Suisse](#)

Pour exercer ces droits, [contactez-nous](#).

**19- Territorialité de la législation applicable et des compétences juridictionnelles** : Les parties conviennent que le présent contrat est régi par la loi française y compris en ce qui concerne la définition des compétences juridictionnelles.

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

**21- Expression des réclamations – Règlement des litiges – Clients indécis** : Toute réclamation relative à la procédure électronique de réservation peut être adressée à la centrale de réservation. Toute réclamation relative à l'état des lieux et/ou à l'état du descriptif du lieu du séjour, doit être soumise au service de réservation dans les 3 jours à compter de l'entrée dans les lieux. Toute autre réclamation doit lui être adressée dans les meilleurs délais, par lettre. Lorsque le service de réservation, en qualité de mandataire, est amené, au nom du propriétaire, à indemniser le Client, ce dernier le subroge dans les droits et actions qu'il détient à l'encontre du propriétaire. Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une dette antérieure.

#### **Conditions particulières applicables à la réservation d'un séjour en gîte rural**

**Les conditions figurant dans le présent chapitre viennent compléter les conditions applicables à toutes les réservations.**

**22- Dates de perception du prix du séjour** : Vous serez invité par courrier électronique à régler votre acompte, correspondant à 25 % du montant du loyer auxquels se rajoutent la totalité des frais de réservation ainsi que les frais d'assurance annulation éventuellement souscrite, plus si le client choisit d'en bénéficier, 25% du montant de toutes les prestations directement liées au séjour telles que figurant sur la fiche descriptive.

Le solde est dû 30 jours avant le début du séjour : à cette échéance, Vous serez invité par courrier électronique à régler cette somme.

Pour les réservations réalisées moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du prix du séjour sera exigée lors de la conclusion du contrat.



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

**23- Prix :** Les prix sont indiqués dans chaque descriptif et correspondent au coût global de la location du gîte pour une semaine (du samedi après-midi 16 heures au samedi matin suivant 10 heures), un week-end ou un mid-week-end.

**24- Absence de rétractation :** Pour les réservations effectuées par internet, le locataire ne bénéficie pas du délai de rétractation, et ce conformément à l'article L221-28-12 du code de la consommation relatif notamment aux prestations de services d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée

**25- Arrivée :** Le Client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation ou sur l'accusé de réception de la réservation. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le Client doit prévenir le prestataire (ou propriétaire) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive.

**26- Etat des lieux :** Un inventaire est établi en commun et signé par le Client et le propriétaire ou son représentant à l'arrivée et au départ du gîte. Cet inventaire constitue la seule référence en cas de litige concernant l'état des lieux. Le Client est tenu de jouir du bien loué en bon père de famille. L'état de propreté du gîte à l'arrivée du Client devra être constaté dans l'état des lieux. Le nettoyage des locaux est à la charge du vacancier pendant la période de location et avant son départ. Le montant des éventuels frais de ménage est établi sur la base de calcul mentionnée dans la fiche descriptive.

**27- Dépôt de garantie :** A l'arrivée du Client dans son lieu de séjour, un dépôt de garantie dont le montant est indiqué sur la fiche descriptive est demandé par le propriétaire. Après l'établissement contradictoire de l'état des lieux de sortie, ce dépôt est restitué, déduction faite du coût de remise en état des lieux si des dégradations étaient constatées. En cas de départ anticipé (antérieur aux heures mentionnées sur la fiche descriptive) empêchant l'établissement de l'état des lieux le jour même du départ du Client, le dépôt de garantie est renvoyé par le propriétaire dans un délai n'excédant pas une semaine.

**28- Paiement des charges :** En fin de séjour, le Client doit acquitter auprès du propriétaire, les charges non incluses dans le prix ainsi que la taxe de séjour. Leur montant s'établit sur la base de calcul mentionnée dans la fiche descriptive et un justificatif est remis par le propriétaire. La taxe de séjour est un impôt local que le propriétaire reverse ensuite au Trésor public.

**29- Assurances :** Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est tenu d'être assuré par un contrat d'assurance type villégiature pour ces différents risques.

Une attestation d'assurance pourra lui être réclamée à l'entrée dans les lieux ou à défaut une attestation sur l'honneur.

### **Conditions particulières applicables à la réservation d'un séjour touristique**

**Les conditions figurant dans le présent chapitre viennent compléter les conditions applicables à toutes les réservations.**

**30- Dates de perceptions du prix du séjour :** Pour les réservations effectuées plus de 30 jours avant le début du séjour, le paiement d'un acompte de 25% du prix du séjour (correspondant à 25 % du montant du loyer auxquels se rajoutent la totalité des frais de réservation ainsi que les frais d'assurance annulation éventuellement souscrite, plus si le client choisit d'en bénéficier, 25% du montant de toutes les prestations directement liées au séjour telles que figurant sur la fiche descriptive) sera exigé lors de la conclusion du contrat. Le solde est dû 30 jours avant le début du séjour : à cette échéance, Vous serez invité par courrier électronique à régler cette somme.

Pour les réservations réalisées moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du prix du séjour sera exigé lors de la conclusion du contrat.



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

### **Conditions particulières applicables à la réservation d'un forfait touristique**

**Les conditions figurant dans le présent chapitre viennent compléter les conditions applicables à toutes les réservations.**

**31 - Cession du contrat :** L'Acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour. Dans ce cas, l'Acheteur est tenu d'informer le service de réservation de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour. La cession de contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis du Vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

### **Conditions particulières applicables à la réservation d'un séjour en chambre d'hôtes**

**Les conditions figurant dans le présent chapitre viennent compléter les conditions applicables à toutes les réservations.**

**32- Conclusion du contrat :** La réservation devient effective dès lors que le client aura fait parvenir au service de réservation un acompte de 25 % du montant total du prix du séjour avec un minimum d'une nuitée par chambre retenue et un exemplaire du contrat signé avant la date indiquée au recto. Le deuxième exemplaire du contrat est à conserver par le client. Les prix s'entendent toutes charges comprises suivant la fiche descriptive, hors taxe de séjour.

**33- Absence de rétractation :** Pour les réservations effectuées par internet, le locataire ne bénéficie pas du délai de rétractation, et ce conformément à l'article L221-28-12 du code de la consommation relatif notamment aux prestations de services d'hébergement fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

**34- Règlement du solde :** Le solde est à régler au service de réservation un mois avant le début du séjour. A défaut de règlement, le Client est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. En cas de réservation moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Les consommations et les prestations supplémentaires non mentionnées dans le présent contrat seront à régler en fin de séjour au propriétaire.

**35 - Arrivée :** Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le présent contrat. En cas d'arrivée tardive ou différée, le Client doit prévenir le propriétaire.

**36- Paiement des charges :** En fin de séjour, le Client doit acquitter auprès du propriétaire, les charges non incluses dans le prix ainsi que la taxe de séjour. Leur montant s'établit sur la base de calcul mentionnée dans la fiche descriptive et un justificatif est remis par le propriétaire. La taxe de séjour est un impôt local que le propriétaire reverse ensuite au Trésor public.

**37 -Utilisation des lieux - Assurances:** Le Client devra respecter le caractère paisible des lieux et en faire un usage conforme à leur destination. Il s'engage à rendre les chambres en bon état et est responsable de tous les dommages survenant de son fait : il est tenu d'être assuré par un contrat d'assurance type villégiature.



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

## **Articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme**

### **(Contrat de vente de voyages et de séjours)**

#### **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. .

#### **Article R211-3-1**

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.

#### **Article R211-4**

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 bénéfice 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 ;



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

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.

### **Article R211-5**

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.

### **Article R211-6**

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 ;



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

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°.

#### **Article R211-7**

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.

#### **Article R211-8**

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.

#### **Article R211-9**

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 ;



**GÎTES DE FRANCE**  
Partageons des moments uniques

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.

### **Article R211-10**

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.

### **Article R211-11**

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.