

En vous inscrivant pour des prestations de voyage sur les sites www.routes-du-mekong.com, www.routes-du-vietnam.com, www.routes-du-cambodge.com, www.routes-du-laos.com, www.routes-de-birmanie.com et www.routes-de-thaïlande.com, vous reconnaissez avoir pris connaissance des conditions générales de vente, des conditions particulières de vente et du descriptif du voyage choisi.

Conditions particulières de vente

1- Traitement de la demande et inscription

1.1- Traitement de la demande

Routes du Mékong est une agence de voyage réceptive basée au Vietnam, au Cambodge, au Laos, en Birmanie et/ou en Thaïlande. Nous vous proposons de construire votre voyage (hors prestations aériennes internationales) selon vos envies et mettons à votre disposition sur notre site des thématiques et exemples d'itinéraires et séjours afin de vous inspirer et vous donner des idées de budget.

Pour obtenir votre programme personnalisé du voyage souhaité, vous devez soumettre votre demande de devis via notre formulaire directement accessible par les URLs www.routes-du-mekong.com/contact-voyage-mekong, www.routes-du-vietnam.com/contact-voyage-vietnam, www.routes-du-cambodge.com/contact-voyage-cambodge, www.routes-du-laos.com/contact-voyage-laos, www.routes-de-birmanie.com/contact-voyage-birmanie et www.routes-de-thaïlande.com/contact-voyage-thaïlande. Généralement sous un délai de 48 heures, notre équipe vous proposera à partir de votre demande de devis (avec une durée de validité) un programme détaillé de voyage avec un prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 9 – Modalités de révision du prix, ci-après. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, Routes du Mékong, à votre demande, pourra établir un nouveau devis, toutefois nous vous indiquons qu'en fonction des disponibilités des prestations souhaitées, la tarification pourrait ne plus être la même.

Dès lors que vous nous confirmez ce devis, dans son délai de validité, vous pourrez vous inscrire, sur les sites Internet www.routes-du-mekong.com, www.routes-du-vietnam.com, www.routes-du-cambodge.com, www.routes-du-laos.com, www.routes-de-birmanie.com et www.routes-de-thaïlande.com, rubrique "Espace Client" en saisissant le code identifiant et le mot de passe indiqués par Routes du Mékong.

Pour votre tranquillité juridique et financière, Routes du Mékong travaille en étroite collaboration avec bynativ, son partenaire en France. Cette alliance a été mise en place afin de vous garantir d'une part l'organisation sans intermédiaire de votre séjour en toute sécurité et en toute liberté par Routes du Mékong et d'autre part de vous offrir une sécurité de paiement et la sécurité contractuelle que vous assure toute entreprise de tourisme régie par la loi française. A ce titre, le devis est établi par Routes du Mékong ainsi que les documents de voyage qui seront en votre possession. La facture, le bulletin d'inscription ainsi que le paiement de prestations en ligne sont effectués sous le nom de bynativ qui se charge de reverser les montants dus à Routes du Mékong.

1.2- Inscription

L'inscription est réalisée depuis les sites Internet aux URLs énumérées ci-dessus. Vous devez vous rendre à la rubrique "Espace Client" en saisissant le code identifiant et le mot de passe indiqués par Routes du Mékong puis suivre les instructions pour effectuer votre inscription. Votre inscription doit être effectuée aux noms et prénoms figurant sur votre passeport ou sur le document d'identité utilisé dans le cadre de votre voyage.

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la validation du bulletin d'inscription et du règlement de l'acompte et /ou du solde en fonction de la date d'inscription via notre site par la procédure d'inscription en ligne. Une fois le paiement effectué, un mail de confirmation vous est envoyé. Il comprend la confirmation de votre règlement ainsi que votre facture, téléchargeable par un lien.

2- Modalités de paiement

2.1- Calendrier

Pour toute inscription réalisée plus de 30 jours avant la date du départ, Routes du Mékong procédera à l'encaissement d'un acompte de 30% du montant total des prestations réservées et le solde devant être réglé à 30 jours de la date de départ sans relance de notre part.

Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ, vous devrez régler en une seule fois la totalité du montant du voyage. En cas de non règlement dans les délais, bynativ avec l'accord de l'Agence Réceptive se réserve le droit d'annuler les prestations sans indemnité et d'appliquer les frais visés à l'article 4.2 ci-après.

Dans le cadre de votre voyage, vous avez la possibilité de souscrire à des prestations d'assurance. Le montant de la prime est à payer à l'inscription.

2.2- Modalités de règlement

Vous devez régler le prix de votre voyage (acompte, solde du prix ou du prix total pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ) par carte bancaire depuis la rubrique «Espace Client» des sites www.routes-du-mekong.com, www.routes-du-vietnam.com, www.routes-du-cambodge.com, www.routes-du-laos.com, www.routes-de-birmanie.com et www.routes-de-thaïlande.com. Le paiement par virement est également possible.

2.3- Facture

Dès votre paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage, une facture sera émise à votre attention et elle sera consultable depuis votre Espace Client.

3- Informations voyage

3.1- Formalités administratives et sanitaires

Avant d'entreprendre votre voyage, nous vous invitons à vous assurer que vous êtes administrativement en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport en cours de validité, possession du visa requis, certificat de vaccination, vaccins recommandés). Il est vivement recommandé que vous vérifiez toutes les informations auprès des autorités concernées. Routes du Mékong ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences du non-respect des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours de votre voyage.

3.2- Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Routes du Mékong vous conseille de consulter la fiche pays Afrique du Sud éditée par le ministère français des affaires étrangères (MAE) sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux voyageurs".

Attention, ces informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Nous vous invitons également à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires impliqués par votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites www.santite.gouv.fr (Ministère français de la Santé et des Sports), www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

4- Modifications et annulation à la demande du client

4.1- Changement et modification du voyage

Toute modification d'un élément du voyage intervenant après signature du bulletin d'inscription entraînera le paiement de frais de dossier. Ces frais ne sont pas remboursables au titre de l'assurance annulation souscrite. Toute modification de prestation terrestre sera considérée comme une annulation de votre fait, suivie d'une réinscription. En conséquence, Routes du Mékong se réserve le droit de facturer les frais d'annulation visés à l'article 4.2.

4.2- Conditions et frais d'annulation

Dans le cas où vous vous trouveriez dans l'obligation d'annuler votre voyage, vous devrez en informer Routes du Mékong et son assureur par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation. La date d'émission de l'écrit sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. En règle générale, la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers :

- Plus de 60 jours avant la date de départ : 7% du montant total des prestations, avec un minimum de 100 € par personne.
- De 60 à 31 jours avant la date de départ : 15% du montant total des prestations, avec un minimum de 200 € par personne.
- De 30 à 21 jours avant la date de départ : 35% du montant total des prestations.
- De 20 à 14 jours avant la date de départ : 50% du montant total des prestations.
- De 13 à 7 jours avant la date de départ : 75% du montant total des prestations.
- Moins de 7 jours avant le départ : 100% du montant total des prestations.

Barème des frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers :

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix

des prestations non consommées du voyage à la date de l'annulation,

- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote part des prestations partagées du voyage

Cas particuliers :

- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur les croisières et/ou certains hôtels.
- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur certaines prestations de votre voyage (excursions, cours de cuisine, etc.). La mention "prestation non remboursable" sera précisée sur votre devis voyage le cas échéant.
- 100 % de frais d'annulation pour tous les vols intérieurs.
- En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Routes du Mékong et engagés par le client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile (billets d'avion, de train ou de bus), frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

4.3- Modification pendant le voyage

Toute modification de programme faite à votre demande ne peut être mise en œuvre qu'après l'accord de Routes du Mékong. Les frais supplémentaires engagés par cette modification demeurent à votre charge.

4.4- Interruption du voyage

Tout voyage interrompu par votre fait (pour des raisons de santé ou autre) n'ouvre droit à aucun remboursement des prestations non consommées de la part de Routes du Mékong. Les frais supplémentaires engagés de ce fait ne seront pas pris en charge par Routes du Mékong.

5- Modifications et annulation du fait de Routes du Mékong

5.1- Annulation par Routes du Mékong

Des événements constitutifs de force majeure (incidents ou événements imprévisibles et insurmontables tels que : guerres, troubles politiques, grèves, émeutes, conditions climatiques, catastrophes naturelles, etc.) peuvent entraîner une annulation du voyage réservé. Dans de tels cas, Routes du Mékong vous informerait immédiatement par courriel. Vous auriez alors le choix entre le remboursement ou le report à hauteur des sommes versées sur un autre voyage de votre choix. Cependant, vous ne pourriez prétendre à aucun versement d'indemnité de la part de Routes du Mékong.

5.2- Modification du voyage

Entre le moment où votre inscription est confirmée et votre départ, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, hébergement, etc.) peuvent intervenir, en raison de difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Dans de tels cas, Routes du Mékong vous informerait immédiatement de ces modifications par courriel. Si cette modification touchait un élément essentiel, vous disposeriez alors de la faculté soit de résilier le contrat soit d'accepter la modification proposée par Routes du Mékong.

Au cours de votre voyage, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, hébergement, etc.) peuvent intervenir, en raison de difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Dans le cas où des prestations de remplacement pourraient être proposées par Routes du Mékong, le supplément de coût éventuel serait alors pris en charge par Routes du Mékong. A défaut de prestations de remplacement, sauf cas de force majeure, Routes du Mékong s'engage à rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies.

5.3- Interruption du voyage

Tout voyage peut être interrompu sur décision de votre guide pour des raisons dûment justifiées (de sécurité, de santé, etc.). Dans ce cas, sauf si l'interruption est le fait d'un cas de force majeure, Routes du Mékong s'engage à rembourser la différence de prix entre les prestations prévues et celles effectivement fournies.

6- Transport aérien

6.1- Prestations de transport

Routes du Mékong n'assure pas la vente de votre vol international à destination de l'Afrique du Sud. Vous êtes seul responsable de votre acheminement sur votre lieu de voyage.

Toutefois, nous vous recommandons de consulter la liste européenne des compagnies aériennes interdites sur le site : http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm avant de réserver vos billets pour entreprendre votre voyage.

Pour plus de souplesse, nous vous recommandons d'acheter des prestations modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou de votre fait, nous vous recommandons d'en informer Routes du Mékong dans les plus brefs délais. Les modifications de prestations et les frais induits par ces événements demeureront à votre charge.

Dans le cadre de la réalisation de votre séjour, il est possible d'intégrer des vols intérieurs. Nous vous communiquerons lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos vols intérieurs.

En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Routes du Mékong s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

Routes du Mékong s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées soient admises, par les autorités administratives compétentes.

6.2- Conditions de transport

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de celle-ci. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques indépendants de la volonté de Routes du Mékong, retards ou annulations ou grèves extérieures à Routes du Mékong, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, vous décidez de renoncer à votre voyage, les frais d'annulation visés à l'article 4.2 ci-dessus vous seront facturés. Routes du Mékong ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que vous serez sous la protection de la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous vous recommandons, pour vous permettre de faire valoir vos droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols. Vous expédiez à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu de délais courts imposés, votre réclamation avec copie des justificatifs et conservez les originaux.

6.3- Modification des prestations de transport

Toute modification du nom ou prénom après votre inscription nécessitant un rachat des billets d'avion entraînera l'application de frais s'élevant au prix des nouveaux billets. Le prix total facturé par Routes du Mékong pourra par conséquent être différent de celui figurant sur le devis compte tenu notamment des ajustements tarifaires du transport aérien (réajustement de la surcharge carburant, rachat de siège ou changement de classe de transport).

En cas de modification du voyage de votre fait entraînant des modifications des éventuels vols intérieurs, le montant des frais s'élèvera au prix du nouveau billet.

6.4- Reconfirmation

Les éventuelles reconfirmations de votre vol restent sous votre entière responsabilité.

7- Assurance

Routes du Mékong vous propose une formule d'assurance pour votre voyage. Les éléments décrits ci-dessous sont des extraits du contrat d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire. Le livret complet des conditions générales et particulières de ce contrat d'assurance est consultable sur notre site ou depuis votre Espace Client.

Ce contrat comporte des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à le lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher votre contrat d'assurance.

Dans la formule proposée, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions et les frais de visa ne sont remboursables ni par Routes du Mékong ni par l'assureur.

En suivant, vous pourrez prendre connaissance des garanties étendues du Contrat DIRECT ASSUR n° 78931 625 - Allianz.

Procédure de déclaration et de traitement des demandes :

a. Demande d'assistance médicale :

Vous devez contacter Mutualide pour toute demande d'assistance médicale 24h/24, 7/7. Tél. depuis la France 01.55.98.57.11 – tel depuis l'étranger +33. (0)1.55.98.57.11. Par mail medical@mutuaide.fr

b. Autres demandes :

En cas d'annulation de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (perte de bagages, etc.).

Nous vous invitons à faire votre déclaration en ligne à l'adresse suivante : <http://bynativ.assurinfo.com>

8- Mineurs

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs, qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain, en cours de validité. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable d'établir un contact direct. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire.

9- Modalités de révision du prix

A la signature du bulletin d'inscription, le prix, fixé par Routes du Mékong, est ferme, définitif et en euros. Nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- Des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- De la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Routes du Mékong s'engage à vous en informer par courriel au plus tard 30 jours avant la date de votre départ (dans le cas d'une inscription antérieure à la modification). Dans le cas d'une inscription à moins de 30 jours de la date de départ, cette modification du prix sera appliquée dès l'inscription.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annulent, le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs.

Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, et pourra donner lieu à l'application des barèmes de l'article 4.2.

10- Responsabilité

Routes du Mékong ne pourra être tenu responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement).
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à Routes du Mékong tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Routes du Mékong, incidents techniques extérieurs à Routes du Mékong, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), panes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Routes du Mékong se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus dans le cas où votre sécurité ne pourrait être assurée.

11- Réclamations

En tant que client, toute réclamation concernant votre voyage devra être adressée à bynativ par tous moyens permettant d'obtenir un accusé de réception dans les meilleurs délais après votre retour, accompagnée de l'ensemble des pièces justificatives.

Par courrier à l'attention du Service Relations Clients de bynativ – 2bis place du Puits de l'Ermitte 75005 Paris, Par courriel à l'adresse suivante : sav@bynativ.com

Après avoir saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont présentées ci-après : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17. Vous retrouverez toutes les modalités de saisine sur son site internet www.mtv.travel

Le contrat conclu entre le client et Routes du Mékong est soumis au droit français.

12- Informations personnelles

Les demandes d'information et les inscriptions sont traitées informatiquement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Routes du Mékong lors de votre inscription et/ou de votre demande de devis; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux partenaires de Routes du Mékong, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Par ailleurs, vos données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de Routes du Mékong dans les conditions prévues par la loi.

Lors de vos navigations sur le site Routes du Mékong, des cookies temporaires sont placés sur votre ordinateur afin de vous permettre de consulter et de passer vos commandes sur le site. Pour les désactiver, vous devez consulter les informations propres à votre navigateur. Routes du Mékong vous informe que la désactivation des cookies peut avoir pour effet d'empêcher la consultation du site.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives vous concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Routes du Mékong - A l'attention de bynativ, 2bis place du Puits de l'Ermitte, 75005 Paris ou par e-mail à : agence@routes-du-mekong.com

13- Services complémentaires

Indépendamment de la mise en relation avec l'Agence Réceptive Routes du Mékong, bynativ a sélectionné des partenaires commerciaux (ci-après le(s) Partenaire(s)) proposant des services susceptibles d'intéresser ses clients (réservation de vol auprès de MisterFly, service de visas, mise en relation avec un médecin pour toutes les questions relatives à la santé lié au voyage, diagnostic pour connaître l'étendue de la couverture assurantielle de votre carte bancaire (ci-après le(s) Service(s)).

Si vous êtes intéressés par un des Services proposés depuis le site de bynativ, il vous suffit de cliquer sur le lien communiqué et vous serez redirigés sur le site dudit Partenaire.

Il est important de souligner que le service est vendu et facturé par le Partenaire selon ses propres conditions de vente. Le Partenaire est en charge de l'exécution et de la remise du Service souscrit. Ainsi en cas de réclamation concernant le(s) Service(s), vous devrez adresser directement votre demande auprès du Partenaire concerné, qui en assumera seul le traitement et la responsabilité.

A ce titre, nous vous informons que le site internet de bynativ contient des informations, des renseignements, des contenus mis à disposition par les Prestataires, ou des liens hypertextes vers des sites non développés par bynativ permettant l'accès aux Services et au titre desquels bynativ ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée.

Date de mise à jour le 28 juin 2017.

Conditions générales de vente

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme.

Article R.211-3:

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

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1:

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

Article R.211-4:

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil;
- 3° Les prestations de restauration proposées;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5:

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de

cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6:

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil.

Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
- 5° Les prestations de restauration proposées;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes:
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4;

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

Article R.211-7:

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8:

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

Article R.211-9:

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

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

Article R.211-10:

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

Article R.211-11:

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

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

En cas de contradiction entre différentes versions de conditions générales de vente, la version disponible sur les sites www.routes-du-mekong.com, www.routes-du-vietnam.com, www.routes-du-cambodge.com, www.routes-du-laos.com, www.routes-de-birmanie.com et www.routes-de-thaïlande.com prévaudra.

Date de mise à jour le 28 juin 2017.