

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE VOYAGES ET DE SÉJOURS (Articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme)

**Article R211-3-** Sous réserve des exclusions prévues aux 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> 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 R211-4-** 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État 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 R211-5-** 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 R211-6-** 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 R211-7-** 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 R211-8-** 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 R211-9-** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article [R.211-4](#), l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

**Article R211-10-** 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 R211-11-** 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](#).

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE PROPOSITION ET DE RÉALISATION DE VOYAGES ET DE SÉJOURS PAR LE CLUB ALPIN FRANÇAIS ÎLE-DE-FRANCE

Le club Alpin Français d'Île-de-France (CAF IdF) est affilié à la Fédération Française des Clubs Alpains et de Montagne (FFCAM). Celle-ci bénéficie de l'Agrément Tourisme n°IM075180076, ce qui autorise tout club affilié à proposer à ses membres et à réaliser avec eux dans le respect des dispositions de la loi du 17 juillet 1992 et du décret du 15 juin 1994 reprises dans le Code du Tourisme, des voyages et des séjours collectifs à caractère sportif ou sportif et culturel.

Garantie financière : Fonds mutuel de solidarité de l'UNAT.

Assurance responsabilité civile souscrite auprès de la Compagnie AXA.

## 1. Esprit des voyages et séjours proposés par le CAF IdF

Acheteur, vendeur, consommateur... termes utilisés par le législateur, donc termes généraux, que l'on trouvera dans les conditions générales ci-dessus, lesquelles ne sont autres que la reproduction textuelle des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme, conformément à l'article R211-12 de ce même Code. Mais ces termes sont bien éloignés de « l'esprit CAF » qui se traduit plutôt par solidarité, réciprocité, responsabilité, convivialité, partage, échange, participation active.

## 2. Inscriptions

L'inscription à un voyage ou à un séjour proposé par le CAF IdF est ouverte aux membres des clubs affiliés à la FFCAM et implique l'acceptation des conditions générales et particulières.

L'adhésion au CAF IdF peut être prise au moment de l'inscription au voyage ou au séjour ;

Les inscriptions doivent parvenir au CAF IdF accompagnées d'un acompte d'au moins 30 % du montant de la participation aux frais sauf stipulation particulière figurant dans la fiche technique du voyage ou du séjour.

Toute inscription peut être soumise à l'accord de l'encadrant bénévole. Un refus motivé par exemple par une condition physique ou un niveau technique insuffisant, ou encore par une incompatibilité notoire de caractère susceptible de gâcher l'ambiance d'un groupe et, partant, de compromettre sa sécurité, ne saurait en aucun cas être assimilé à un refus de vente.

Toute inscription acceptée est considérée comme annulée par le participant si celui-ci ne verse pas le solde un mois au plus tard avant le départ ; en cas d'inscription à moins d'un mois du départ, la totalité du montant de la participation aux frais doit être versée dès la demande d'inscription.

## 3. Prestations fournies

Les prestations fournies sont décrites dans chaque fiche technique.

Lors de la préparation et du déroulement de la sortie, le non-respect des décisions de l'encadrant notamment en matière de sécurité peut entraîner l'exclusion de la sortie sans dédommagement d'aucune sorte.

## 4. Assurances

Le type de licence fédérale obtenue atteste du choix effectué par l'adhérent au moment du renouvellement de son adhésion en ce qui concerne les assurances (responsabilité civile et assurance de personnes) proposées par la FFCAM. Une attestation particulière peut vous être demandée si vous n'êtes pas assuré en assurance de personne par la FFCAM.

Par ailleurs, le CAF IdF propose systématiquement une assurance annulation, interruption de séjour et bagages, pour tous les voyages organisés sous le n°IM075180076 d'Agrément Tourisme de la FFCAM.

## 5. Annulation – Remboursement

Malgré le soin apporté à la préparation de nos programmes, il peut arriver que le club doive annuler une sortie. Lorsque qu'une telle situation se présente, le principe général est que les inscrits sont remboursés.

En pratique plusieurs cas peuvent se présenter :

- Un voyage ne peut avoir lieu si le nombre d'inscrits est insuffisant. Le CAF IdF annule alors le voyage et rembourse intégralement les sommes versées.

- De mauvaises conditions météorologiques ou d'enneigement peuvent également conduire le CAF IdF à annuler un voyage, et ce quelle que soit la date. Cette décision, prise pour raison de sécurité, est souveraine et ne peut donner lieu à aucune indemnisation si ce n'est le remboursement des frais récupérables.

En cas d'annulation de la part du participant un barème de pénalités est appliqué :

- avant 42 jours du début de l'activité : retenue des frais administratifs,
- de 42 à 22 jours du début de l'activité : retenue de 25 % du prix annoncé de la sortie,
- de 21 à 15 jours du début de l'activité : retenue de 50 % du prix annoncé de la sortie,
- de 14 à 8 jours du début de l'activité : retenue de 75 % du prix annoncé de la sortie,
- de 7 jours à la date de début d'activité : retenue de 100 % du prix annoncé de la sortie

Tout participant absent en début de séjour sans annulation préalable, quittant volontairement le groupe ou ne présentant pas les documents nécessaires au passage des frontières ne pourra prétendre à aucun remboursement.

En cas de non présentation au départ ou au rendez-vous, le CAF IdF ne procède à aucun remboursement. Si le participant en retard rejoint le groupe par ses propres moyens, les prestations dont il n'a pas pu bénéficier restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part du CAF IdF.

#### **6. Interruption, modification du voyage – Remboursement**

Des aléas de toute nature peuvent conduire, notamment pour raisons de sécurité, à interrompre ou à modifier un voyage. La décision souveraine appartient à l'encadrement qui recherche en concertation avec les participants les solutions les plus adaptées. Dans ce cas, les participants sont remboursés des frais récupérables.

Si le voyage était avancé ou retardé en raison d'une perturbation des transports, le CAF IdF ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable et une participation aux frais réels ainsi occasionnés (hôtel, repas...) serait demandée.

Chaque participant doit être dans la condition physique et au niveau technique requis par la fiche technique. L'encadrement se réserve le droit d'interrompre le voyage d'un participant si sa forme physique ou son niveau technique ne sont pas ceux requis ; aucun remboursement n'est effectué et aucune indemnisation des frais éventuellement engagés par le participant ne peut être réclamée au CAF IdF.

Un voyage ou séjour interrompu ou abrégé du fait du participant, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement de la part du CAF IdF.

#### **7. Assurance aléas de voyage – Remboursement**

Vous pouvez souscrire une assurance annulation, interruption de séjour et bagages lors de votre inscription. Celle-ci vous dédommagera en fonction de votre situation (voir règlement de l'assurance).