



Conditions Générales de Vente

A NOTER QUE LES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE APPLICABLES SONT CELLES DEFINIES PAR CHACUN DES TOURS OPERATEURS. VOUS POUVEZ EN PRENDRE CONNAISSANCE DIRECTEMENT EN PAGE D'ACCUEIL OU SUR LEURS SITES ;

Ces dispositions sont celles de l'Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 concernant les conditions de vente tourisme. Elles annulent et remplacent les précédentes.

Article L211-1

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 1](#)

- I. Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale :
 1. Des forfaits touristiques (art. L.211-2 11);
 2. Des services de voyage portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes.

Il s'applique également aux professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de prestations de voyage liées au sens de l'article [L. 211-2](#).

- II. Les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à des opérations mentionnées au I, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.
- III. Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons ou coffrets permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées au I. Il ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de ces bons ou coffrets.
- IV. Le présent chapitre n'est pas applicable aux personnes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyage liées qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement.
- V. Le présent chapitre ne s'applique pas aux personnes suivantes, sauf en ce qui concerne l'organisation, la vente ou l'offre à la vente de forfaits ou lorsqu'elles facilitent l'achat de prestations de voyage liées :
 1. Aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport terrestre pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs de voyageurs ;
 2. Aux transporteurs aériens qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport aérien ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport aérien et, à titre accessoire, un ou plusieurs parcours de transport terrestre assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;
 3. Aux transporteurs ferroviaires qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport ferroviaire ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport ferroviaire et, à titre

V1.0 - 06/04/2019 - 1

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE CENTRAL D'AIR FRANCE

6, rue de la Haye - Roissy-Charles de Gaulle - BP 12691 - Tremblay-en-France - 95725 Roissy Ch. De Gaulle Cedex
Licence IM 095 12 0012 auprès d'ATOUT FRANCE : 79/81, rue de Clichy 75009 Paris - SIREN : 77574 0822 00348 - APE 9420Z - RC N° 138764/F auprès de la SMACL
Garantie Financière BESV Groupe NOVO BANCO : 45, av. Georges Mandel / Membre du réseau UNAT : 8, rue César Franck – 75015 PARIS



Conditions Générales de Vente

accessoire, d'autres parcours de transport terrestre ou aérien assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;

4. Aux personnes physiques ou morales titulaires d'une carte professionnelle délivrée en application de la [loi n° 70-9 du 2 janvier 1970](#) réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, lorsqu'elles ne réalisent les opérations mentionnées au 2° du I qu'à titre accessoire. Ces personnes doivent souscrire, pour la réalisation de ces opérations, une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité professionnelle et une garantie financière permettant le remboursement des fonds déposés.

Article L211-2

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 1](#)

I. Constitue un service de voyage :

1. Le transport de passagers ;
2. L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
3. La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'[article R. 311-1 du code de la route](#) ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/ h ou de motocyclettes au sens de l'[article R. 311-1 du code de la route](#) dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'[article R. 221-4](#) de ce même code ;
4. Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

II.

A. Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1. Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;
2. Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :
 - a. Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
 - b. Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
 - c. Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire ;
 - d. Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;



Conditions Générales de Vente

- e. Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage .

B. Les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° du I est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

1. Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou
2. Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° du I a commencé.

III. Constitue une prestation de voyage liée la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

1. A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou
2. D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° du I et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

II. Pour l'application du présent chapitre, le voyageur est une personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu.

Un professionnel est une personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant du présent chapitre, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage.



Conditions Générales de Vente

Un organisateur (art. L.211-2) est un professionnel qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au e du 2° du A du II.

Un détaillant (art. M.211-2) est un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ou des services de voyage assurés par un autre professionnel.

III. Pour l'application du présent chapitre, on entend par :

1. Point de vente : tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site internet commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites internet commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme une structure unique, y compris un service téléphonique ;
2. Support durable : tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;
3. Circonstances exceptionnelles et inévitables : une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Article L211-3

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 1](#)
- I. Avant que le voyageur ne soit lié par un contrat conduisant à l'élaboration d'une prestation de voyage liée ou d'une offre correspondante, le professionnel facilitant les prestations de voyage liées, y compris s'il n'est pas établi dans un Etat membre mais dirige par tout moyen ces activités vers la France, mentionne de façon claire, compréhensible et apparente que le voyageur :
 1. Ne bénéficiera d'aucun des droits applicables exclusivement aux forfaits touristiques et que chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service ; et
 2. Bénéficiera d'une protection contre l'insolvabilité conformément à l'article [L. 211-18](#).

Afin de se conformer au présent I, le professionnel facilitant une prestation de voyage liée fournit ces informations au voyageur au moyen du formulaire fixé par voie réglementaire ou, si le type particulier de prestation de voyage liée ne correspond à aucun des formulaires, il fournit les informations qui y figurent.



Conditions Générales de Vente

- II. Lorsque le professionnel facilitant les prestations de voyage liées ne s'est pas conformé aux exigences énoncées au I du présent article et au 1° du II de l'article [L. 211-18](#), les droits et obligations prévus aux articles [L. 211-11](#), [L. 211-14](#) et [L. 211-16 à L. 211-17-1](#) s'appliquent en ce qui concerne les services de voyage compris dans la prestation de voyage liée.
- III. Lorsqu'une prestation de voyage liée résulte de la conclusion d'un contrat entre un voyageur et un professionnel qui ne facilite pas la prestation de voyage liée, ce professionnel informe le professionnel qui facilite la prestation de voyage liée de la conclusion du contrat concerné.

Article L211-4

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 1](#)

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné à l'[article L. 141-3](#) peuvent réaliser pour le compte d'autrui des locations meublées d'immeubles bâtis, dites locations saisonnières, telles que définies à l'[article 1er-1](#) de la [loi n° 70-9 du 2 janvier 1970](#) précitée. Elles sont soumises, pour l'exercice de cette activité, à l'[article 8](#) de la même loi.

Article L 211-5

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 1](#)

Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre mentionné à l'[article L. 141-3](#) doivent tenir leurs livres et documents à la disposition des agents habilités à les consulter ; elles doivent également mentionner leur immatriculation au registre dans leur enseigne, dans les documents remis aux tiers et dans leur publicité.

Article L 211-5-1

- Créé par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 1](#)

La déclaration d'un organisateur de forfait touristique ou d'un professionnel facilitant une prestation de voyage liée mentionnant qu'il agit exclusivement en qualité de prestataire d'un service de voyage, d'intermédiaire ou en toute autre qualité, ou qu'un forfait ou une prestation de voyage liée ne constitue pas un forfait ou une prestation de voyage liée, ne libère pas ledit organisateur ou professionnel des obligations qui lui sont imposées par le présent chapitre.

Les dispositions contractuelles ou les déclarations faites par le voyageur qui, directement ou indirectement, constituent une renonciation aux droits conférés aux voyageurs ou une restriction de ces droits, ou qui visent à éviter l'application de ce chapitre ne sont pas opposables au voyageur.



Conditions Générales de Vente

Article L 211-6

- Modifié par [LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 1](#)

Les conditions d'application du présent chapitre sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

Article L 211-7

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)
- I. La présente section s'applique aux prestations mentionnées aux 1° et 2° du I de l'article [L. 211-1](#) et à l'article [L. 211-4](#). Toutefois, elle ne s'applique aux opérations suivantes que lorsque celles-ci entrent dans le cadre d'un forfait touristique tel que défini au II de l'article [L. 211-2](#) :
 1. La réservation et la vente de titres de transport aérien ou d'autres titres de transport sur ligne régulière ; 2° La location de meublés saisonniers, qui demeurent régis par la [loi n° 70-9 du 2 janvier 1970](#) précitée et par les textes pris pour son application.
 - II. Elle ne s'applique pas aux services de voyage et forfaits touristiques vendus dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.

Article L211-8

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)

L'organisateur ou le détaillant informe le voyageur au moyen d'un formulaire fixé par voie réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchissement des frontières. Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente. Lorsque ces informations sont présentées par écrit, elles doivent être lisibles.

Article L211-9

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur ou le détaillant communique toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat.

Si l'organisateur ou le détaillant n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.



Conditions Générales de Vente

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées aux articles [L. 211-8](#) et [L. 211-10](#) incombe au professionnel.

Article L211-10

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)

Les contrats sont formulés en termes clairs et compréhensibles et, s'ils revêtent la forme écrite, sont lisibles. Lors de la conclusion du contrat, ou dans les meilleurs délais par la suite, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur un support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.

En ce qui concerne les contrats hors établissement définis à l'[article L. 221-1 du code de la consommation](#), un exemplaire ou la confirmation du contrat est fournie au voyageur sur support papier ou, moyennant l'accord de celui-ci, sur un autre support durable.

Le contrat ou sa confirmation reprend l'ensemble du contenu de la convention, qui inclut toutes les informations mentionnées à l'article [L. 211-8](#), et les informations complémentaires portant notamment sur les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées, les coordonnées complètes du représentant local de l'organisateur ou du détaillant et de son garant ainsi que des mentions obligatoires, fixées par voie réglementaire.

Ces informations sont présentées d'une manière claire, compréhensible et apparente.

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour, l'organisateur ou le détaillant remet au voyageur les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article L 211-11

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)

Le voyageur peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à l'organisateur ou au détaillant sur un support durable avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'organisateur ou le détaillant informe le cédant des coûts réels de la cession. Ces coûts ne sont pas déraisonnables et n'excèdent pas le coût effectivement supporté par l'organisateur ou par le détaillant en raison de la cession du contrat.



Conditions Générales de Vente

L'organisateur ou le détaillant apporte au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession du contrat.

Article L211-12 et R211-8 (Révision du prix)

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)
- I. Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité et indique que le voyageur a droit à une réduction du prix. Dans ce cas, le contrat précise de quelle manière la révision du prix doit être calculée. Les majorations de prix sont possibles uniquement si elles sont la conséquence directe d'une évolution :
 1. Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie,
 2. Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou
 3. Des taux de change en rapport avec le contrat.

Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur ou le détaillant la notifie de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour.

Si le contrat prévoit la possibilité d'une majoration du prix, le voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

La hausse tarifaire est encadrée. Elle ne peut excéder 8% du prix total du séjour. Au-delà, le voyageur devra se voir proposer le choix entre l'acceptation de la modification du prix du séjour et de **la résolution sans frais**. La majoration doit être accompagnée d'un justificatif sur un support durable.

Article L 211-13

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)

L'organisateur ou le détaillant ne peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article [L. 211-12](#), à moins que :

1. L'organisateur ou le détaillant se soit réservé ce droit dans le contrat ;
2. La modification soit mineure ; et



Conditions Générales de Vente

3. L'organisateur ou le détaillant en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant.

Si un professionnel modifie un élément dit essentiel du contrat de voyage, avant le départ, et que le voyageur opte pour la résolution de son séjour, il a désormais le droit d'être remboursé dans un délai de 14 jours maximum.

Article L 211-14 - (Résolution)

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)
- I. Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résolution standard, le montant des frais de résolution correspond au prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. A la demande du voyageur, le vendeur justifie le montant des frais de résolution.
 - II. Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.
 - III. L'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :
 1. Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :
 - vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
 - sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
 - quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

V1.0 - 06/04/2019 - 9

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE CENTRAL D'AIR FRANCE

6, rue de la Haye - Roissy-CDG le Dôme - BP 12691 - Tremblay-en-France - 95725 Roissy Ch. De Gaulle Cedex
Licence IM 095 12 0012 auprès d'ATOUT FRANCE : 79/81, rue de Clichy 75009 Paris - SIREN : 77574 0822 00348 - APE 9420Z - RC N° 138764/F auprès de la SMACL
Garantie Financière BESV Groupe NOVO BANCO : 45, av. Georges Mandel / Membre du réseau UNAT : 8, rue César Franck – 75015 PARIS



Conditions Générales de Vente

Ou

2. L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Les frais de résolution ci-dessus indiqués ne sont pas négociables.

Article L 211-15

- Modifié par [LOI n°2009-888 du 22 juillet 2009 - art. 1](#)
- Abrogé par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 2](#)

Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, le vendeur doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.

Le vendeur prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et fournies.

Si l'acheteur n'accepte pas la modification proposée, le vendeur doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre.

Article L211-16

- Modifié par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 3](#)
- I. Le professionnel qui vend un forfait touristique mentionné au 1° du I de l'article [L. 211-1](#) est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par ce contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Le professionnel qui vend un service de voyage mentionné au 2° du I de l'article [L. 211-1](#) est responsable de plein droit de l'exécution du service prévu par ce contrat, sans préjudice de son droit de recours contre le prestataire de service.

Toutefois le professionnel peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsqu'un organisateur ou un détaillant verse des dommages et intérêts, accorde une réduction de prix ou s'acquitte des autres obligations qui lui incombent, il peut demander réparation à tout tiers ayant



Conditions Générales de Vente

contribué au fait à l'origine de l'indemnisation, de la réduction de prix ou d'autres obligations.

- II. Le voyageur informe l'organisateur ou le détaillant, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

Le voyageur peut adresser des messages, des demandes ou des plaintes en rapport avec l'exécution du contrat directement au détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le détaillant transmet ces messages, demandes ou plaintes à l'organisateur dans les meilleurs délais. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par le détaillant, des messages, demandes ou plaintes est réputée être la date de leur réception par l'organisateur.

- III. Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, l'organisateur ou le détaillant remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité, conformément à l'alinéa précédent, le voyageur peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17.

- IV. Sans préjudice des exceptions énoncées au III, si l'organisateur ou le détaillant ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai si l'organisateur ou le détaillant refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

- V. Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant octroie au voyageur une réduction de prix appropriée.

Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

- VI. Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que l'organisateur ou le détaillant n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le voyageur, ce dernier peut résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17, une réduction de prix et en cas de dommage distinct des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le voyageur refuse les autres prestations proposées conformément au troisième alinéa du V, le voyageur a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17,

V1.0 - 06/04/2019 - 11

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE CENTRAL D'AIR FRANCE

6, rue de la Haye - Roissy-Charles de Gaulle - BP 12691 - Tremblay-en-France - 95725 Roissy Ch. De Gaulle Cedex

Licence IM 095 12 0012 auprès d'ATOUT FRANCE : 79/81, rue de Clichy 75009 Paris - SIREN : 77574 0822 00348 - APE 9420Z - RC N° 138764/F auprès de la SMACL

Garantie Financière BESV Groupe NOVO BANCO : 45, av. Georges Mandel / Membre du réseau UNAT : 8, rue César Franck – 75015 PARIS



Conditions Générales de Vente

sans résolution du contrat.

Si le contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au voyageur, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

- VII. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicables aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.
- VIII. La limitation des coûts prévue à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) n° 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que l'organisateur ou le détaillant ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit heures avant le début du contrat. L'organisateur ou le détaillant ne saurait invoquer des circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

Article L 211-17

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article L211-17-1 - (la non conformité pendant le séjour)

- Créé par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 3](#)

L'organisateur d'un voyage ou séjour ou le détaillant apporte dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce une aide appropriée au voyageur en difficulté, y compris dans les circonstances mentionnées au VII de l'article [L. 211-16](#).

Cette obligation est limitée à 3 nuitées après la date de retour initialement prévue dans le contrat de voyage, et sans limitation pour les femmes enceintes, les mineurs non accompagnés ou les personnes nécessitant une assistance médicale.

V1.0 - 06/04/2019 - 12

COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE CENTRAL D'AIR FRANCE

6, rue de la Haye - Roissy-CDG le Dôme - BP 12691 - Tremblay-en-France - 95725 Roissy Ch. De Gaulle Cedex
Licence IM 095 12 0012 auprès d'ATOUT FRANCE : 79/81, rue de Clichy 75009 Paris - SIREN : 77574 0822 00348 - APE 9420Z - RC N° 138764/F auprès de la SMACL
Garantie Financière BESV Groupe NOVO BANCO : 45, av. Georges Mandel / Membre du réseau UNAT : 8, rue César Franck – 75015 PARIS



Conditions Générales de Vente

Article L211-17-2

- Créé par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 3](#)

Le professionnel est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable et, si le professionnel a accepté d'organiser la réservation d'un voyage ou séjour, il est responsable des erreurs commises au cours de la procédure de réservation.

Un professionnel n'est pas responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au voyageur ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Article L211-17-3

- Créé par [Ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 - art. 3](#)

La présente section n'est pas applicable :

1. Aux prestations qui n'entrent pas dans le cadre d'un forfait touristique et qui sont relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière ;
2. Aux prestations vendues dans le cadre d'une convention générale conclue pour le voyage d'affaires.