

# Conditions générales de vente



L'inscription d'un participant à un séjour de **Planètevacances.net** sera validée par la réception de la fiche d'inscription signée, sous format papier ou électronique, ainsi que du paiement du séjour ou d'un acompte d'au minimum 30% du prix total du séjour. Les frais de traitement de dossier sont de 17,00 € par séjour et par participant. Le participant a pris connaissance des articles R211-5 à R211-13 du code du tourisme détaillés ci-après. Une confirmation de l'enregistrement de l'inscription parviendra au participant ainsi que des fiches de renseignements à retourner au siège de **Planètevacances.net**. Entre une semaine et 15 jours avant le départ du séjour parviendra au participant une convocation avec le lieu de départ, les horaires, ainsi que des détails techniques propres au séjour. Le solde du séjour devra obligatoirement être acquitté 30 jours au plus tard avant le début du séjour. Ce solde peut être réglé en espèces, par chèque, par chèque ANCV, par virement bancaire, par carte bancaire, par mandat. Le montant des aides (bons CAF, bourses diverses, aides des comités d'entreprises) sera déduit du solde à régler ou, selon les cas, à avancer pour un remboursement ultérieur. Si l'intégralité des documents nécessaires au départ du participant et le paiement total du séjour n'ont pas été reçus avant le début du séjour, **Planètevacances.net** se réserve le droit de refuser le participant au moment du départ. Une attestation de séjour ou facture est fournie sur simple demande, après la fin du séjour. Toute modification d'un dossier à moins de 8 jours du début du séjour sera facturée 50,00 €, y compris une modification de transport ou de destination.

● **Annulation du séjour du fait du participant.** Le montant des retenues est le suivant :

- . Annulation à plus de 30 jours avant le départ, retenue de 40% du prix total du séjour.
- . Annulation entre 30 jours et 6 jours avant le départ, retenue de 70% du prix total du séjour.
- . Annulation à 5 jours ou moins avant le départ, retenue de la totalité du montant du séjour.
- . Un séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées.

**Chaque participant est tenu de fournir une attestation d'assurance responsabilité civile, d'assistance et de rapatriement.** **Planètevacances.net** propose 2 formules d'assurances complémentaires et non obligatoires dont les conditions sont à lire. Ces 2 assurances optionnelles ne peuvent être souscrites qu'au moment de l'inscription.

. **Formule 2** (assurance assistance et rapatriement / bagage / Responsabilité Civile) **au prix de 1,95% du forfait touristique, c'est à dire le prix du séjour + le prix du transport.**

. **Formule 4** (assurance assistance et rapatriement / bagage / Responsabilité Civile / annulation de séjour et interruption de séjour) **au prix 3,50% du forfait touristique, c'est à dire le prix du séjour + le prix du transport.**

● **Annulation et modification du fait de Planètevacances.net** : La réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits qui est de 45 personnes par séjour. Si ce nombre minimum de participants n'est pas atteint, **Planètevacances.net** peut annuler un séjour. Dans ce cas, **Planètevacances.net** informe le participant dans les meilleurs délais. Si la proposition de remplacement de séjour ne convient pas au participant, les montants déjà versés seront restitués dans leur totalité. **Planètevacances.net** répond du bon déroulement des séjours sans toutefois pouvoir être tenue responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers. Cependant, même dans ces cas, **Planètevacances.net** s'efforcera de proposer les solutions propres à surmonter les éventuelles difficultés. En cas d'avance par **Planètevacances.net** de frais médicaux (honoraires médicaux, radios, médicaments, etc.) pour le participant, une facture sera adressée à celui-ci après le séjour. Le participant s'engage à rembourser ces frais à **Planètevacances.net** dans les meilleurs délais. Dès réception du paiement des soins, la feuille de soins originale est adressée au participant. Conformément à la loi N° 78-17 du 6 janvier 78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout participant dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant et que **Planètevacances.net** peut être amené à traiter pour les besoins de ses activités. Les photos et logos de la brochure sont non contractuels. Les diverses offres promotionnelles sont non cumulables. En fonction des conditions météo ou lorsque des conditions externes ne permettent pas de pratiquer une activité, celle-ci peut être remplacée par une autre activité. Tous les plannings sont prévisionnels et peuvent être décalés dans le temps. Tout cadeau offert est non contractuel et peut être remplacé par un cadeau de valeur identique. Tout changement ou remplacement d'une activité ne peut donner lieu à un quelconque remboursement ou dédommagement. En cas d'achat d'une formule d'assurances chez **Planètevacances.net**, que ce soit en format papier ou par contrat électronique (inscription internet), le signataire atteste avoir pris connaissance des conditions générales de l'assurance et les accepte. Sans achat de formule d'assurance chez **Planètevacances.net**, le signataire s'engage à fournir une attestation responsabilité civile et rapatriement émanant de son assurance personnelle et couvrant le participant.

Les participants des séjours **Planètevacances.net** peuvent apparaître sur des photos, films, sites internet, divers supports papiers ou informatiques destinés à des fins informatives, commerciales ou promotionnelles. En cas de désaccord avec ce point, le responsable légal du participant devra fournir une attestation précisant qu'il ne souhaite pas que son enfant apparaisse sur les supports images de **Planètevacances.net**. Le client accepte pleinement, que ce soit en format papier ou par contrat électronique (inscription internet) toutes les conditions générales du contrat de vente.

# Articles R211-5 à R211-13

**Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8,** 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 R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit,** portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) 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 ;
- 14) 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 R211-7 : 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-8 : 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. Il 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, heures 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) Le nombre de repas fournis ;
- 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. 211-10 ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 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, par écrit, 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 14) de l'article R.211-6.

**Article R211-9 : 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix**, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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 R211-11 : 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 14) de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-12 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour**, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-13 : 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 14) de l'article R. 211-6.

**PLANÈTE  
VACANCES.NET**

**24 rue Principale 67310 Traenheim**

**03/88/50/54/36 – [infos@planetevacances.net](mailto:infos@planetevacances.net)**

*Immatriculation Atout France : IM067150001*

*Garantie financière : Groupama Assurance Crédit*

*Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Allianz police N° 57 509 541*

*Siren : 800 337 768*

*Siret : 800 337 768 00025*

*APE : 7912Z*

*RCS : TI 800 337 768/N° de gestion 2014 B76*

*TVA intracommunautaire : FR58800337768*