



# STEPH'Y TRAVEL AGENCY

## CONDITIONS DE VENTE

### 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.

### 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 souscrits 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.

### 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

## **CONDITIONS DE VENTE (suite)**

### **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 tel qu'une hausse significative du prix, 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 proposés 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.



# STEPHY TRAVEL AGENCY

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

### INSCRIPTION

Le client doit s'assurer d'avoir pris connaissance des informations pratiques et techniques complémentaires précisées dans les fiches pays ou dans les brochures STEPHY TRAVEL AGENCY. Pour être considérée comme ferme, toute inscription doit obligatoirement être accompagnée d'un versement de 30% du montant total du voyage souscrit. La politique tarifaire des compagnies imposant l'émission immédiate des billets, il est impératif que le règlement intégral de la partie aérienne du voyage nous parvienne dès la réservation pour déclencher cette émission et ainsi garantir le prix. D'autres prestations peuvent nécessiter un prépaiement pour en garantir la réservation et/ou le prix. Le cas échéant, vous en serez informé au moment de la réservation. Le règlement du solde doit nous parvenir au plus tard 4 semaines avant le départ. Le règlement est dû intégralement pour une inscription à moins d'un mois du départ. Frais de dossier pour inscription à STEPHY TRAVEL AGENCY à la carte à moins de 2 semaines du départ : 60 euros. Frais de dossier pour achat de prestations terrestres uniquement : 60 euros.

### ANNULATION

Nous vous conseillons de souscrire une assurance car l'annulation émanant du client entraîne le règlement de frais variables selon la nature du voyage et la date à laquelle il intervient. STEPHY TRAVEL AGENCY se réserve en outre le droit de facturer en sus les frais engagés pour effectuer les réservations, frais bancaires ou de transmission notamment. Voir aussi les Conditions particulières citées plus bas. De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant total ; De 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant total ; De 7 à 2 jours avant le départ : 90% du montant total ; A moins de 2 jours et en cas de non enregistrement ou non présentation : 100%. STEPHY TRAVEL AGENCY ne peut être tenu responsable du défaut d'enregistrement ou de présentation des clients au lieu de départ du voyage aérien ou au lieu de commencement de leur programme terrestre, occasionnée par : Un retard d'acheminement ou de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre même s'il est le résultat d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers ; la non présentation des documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires au voyage ou la présentation de documents non valables ou périmés.

### MODIFICATION

Règle générale : toute modification ultérieure à l'inscription, qu'elle porte sur un itinéraire, un programme, un nom de client, etc., entraîne les frais d'intervention suivants : A plus de 30 jours du départ : 60 euros. ; A moins de 30 jours du départ : toute modification est considérée comme une annulation et traitée comme telle. Une modification de la part du client dans le cours de son voyage implique le règlement de nouvelles prestations aux frais du client, ainsi que des frais d'annulation. L'interruption de séjour du fait du client ne peut donner lieu à aucun remboursement des prestations non consommées. Les modifications d'itinéraire à moins d'un mois du départ ne pourront être prises en compte dans le carnet de bord STEPHY TRAVEL AGENCY- Voyages.

## CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION PARTICULIÈRES

Le transport aérien, les croisières, les hôtels aux Caraïbes et en Polynésie, Amérique Latine, parcs nationaux, les ranches, la location de motor-homes, house-boats, motos, appartements, villas, gîtes, estancias, pourvoiries, fazendas, bed & breakfast et hôtels de charme, les hôtels Explora, shows et spectacles artistiques, sportifs, Réveillons, Carnavals et événements divers, les programmes Safari, Aventure, motoneige, ski et autres programmes neige, les programmes et les préacheminements ferroviaires, les carnets de bord STEPHY TRAVEL AGENCY personnalisés achetés à la carte, font l'objet de frais d'annulation ou de modification particuliers qui sont perçus en sus des frais d'annulation et/ou de modification ci-dessus. Cette liste n'est pas exhaustive. D'éventuels frais spécifiques d'annulation ou de modification liés à une prestation peuvent vous être communiqués à la réservation.

### DURÉE DU VOYAGE

Les séjours sont calculés par rapport à l'heure de la convocation à l'aéroport, à celle du retour effectif. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit/ correspondance trop court le jour de votre retour ou le lendemain notamment pour les vols charters qui peuvent être plus facilement sujet à des modifications de plan de vol ou à des retards.

## CALCUL ET RÉVISION DES PRIX

Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte : - 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 taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement ; - de la variation des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. Dans ce cas, la part ré-évaluable est égale à 100% du prix à l'exception du prix des vols internationaux. Le cours de références ayant servi au calcul des prix est indiqué dans le contrat. A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme et définitif. Il est exprimé en euros et ne pourra plus être modifié par aucune des parties sauf en fonction des deux points autorisés par la loi (variations du coût des transports et variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies).

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, STEPHY TRAVEL AGENCY s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ. Dans tous les cas, aucune variation du prix fixé au contrat ne pourra intervenir au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ. ; Coût du transport et du carburant ; Cours des devises entrant dans la composition des prix de revient. STEPHY TRAVEL AGENCY Voyages se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, dans les limites légales prévues à l'article L211-13 du Code du Tourisme, selon les modalités suivantes : Variation du cours des devises ; Variation du coût du transport, du carburant, des taxes, des redevances. Malgré toute l'attention portée à l'élaboration des brochures et du site, des erreurs (dates, prix...) peuvent survenir. Dans cette éventualité, l'information et les tarifs valides et applicables vous seront confirmés lors de la réservation.

### TRANSPORT AÉRIEN

Le client est le seul responsable de son titre de transport et STEPHY TRAVEL AGENCY décline toute responsabilité s'il venait à le perdre. Les billets de train et d'avion non utilisés, à l'aller ou au retour, ne sont pas remboursables. Il en est de même en cas de vol ou de perte de billet si le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être changé. L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de ce billet aux frais du client. La mention vol direct signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs stops effectués au cours du voyage par ce même avion. Les voyageurs seuls doivent reconfirmer eux-mêmes leur vol retour auprès de la compagnie aérienne. Lorsque le pré/post acheminement a été acheté directement par le client, l'organisateur décline toute responsabilité. Conformément aux termes du Règlement (CE) 2111/2005 et du décret 2006-315 du 17 mars 2006 ou de tout autre texte ayant le même objet, le client est informé avant l'achat de son voyage de l'identité du ou des transporteurs aériens contractuels ou de fait (partage de code), auxquels nous nous engageons à recourir. Cette information pourra être modifiée en cas de changement de transporteur, après conclusion du contrat et sera communiquée au client dès qu'elle sera connue par STEPHY TRAVEL AGENCY, au plus tard au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement, en cas de correspondance sans enregistrement préalable. Toutefois STEPHY TRAVEL AGENCY ne sera pas responsable si elle n'a pas eu connaissance dans les délais du nom du transporteur malgré ses diligences. Les conséquences des incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. En cas de retard des passagers, d'annulation d'un vol ou de refus d'embarquement d'un passager, le transporteur aérien est responsable dans les conditions et limites fixées notamment par le règlement communautaire n° 261/2004 du 11 février 2004. Ce règlement précise en effet l'assistance que le transporteur est tenu de fournir aux passagers concernés et le montant de l'indemnisation auxquels ces derniers peuvent avoir droit. Un avis en zone d'enregistrement informe les passagers. Par ailleurs, la Convention de Montréal fixe les dispositions par rapport à la responsabilité en cas de retard.

### ASSURANCE

Aucune assurance n'est incluse dans nos programmes. Il est vivement conseillé de souscrire un contrat d'assurance.

### RÉCLAMATION

Les clients qui ont des observations à faire sur leur voyage sont priés dans un premier temps de formuler leur réclamation aux responsables locaux. Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être impérativement signalée sur place le plus tôt possible ! Au cas où le client rencontrerait une quelconque difficulté dans la réalisation d'une des prestations réservées, il est prié de contacter notre fournisseur dont le nom figure sur le bon d'échange concerné ou sur la feuille d'information présente dans sa pochette de voyage. Puis à son retour de transmettre par l'intermédiaire de son agence de voyages un courrier accompagné des pièces justificatives dans le mois suivant leur retour. Le non-respect de ce délai, pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.



# STEPHY TRAVEL AGENCY

In accordance with article **R.211-12** of the Code of Tourism, travel brochures and contracts offered by travel agents to their customers must include verbatim the following general terms from articles **R.211-3 to R.211-11** of the Code of Tourism.

## GENERAL TERMS OF SALE

In accordance with articles **L.211-7** and **L.211-17 of the Code of Tourism**, the provisions of articles **R.211-3 to R.211-11** of the Code of Tourism, the text of which is presented below, are not applicable to operations involving the reservation or sale of tickets for transportation that are not part of a package tour.

The organizer's brochure, quote, proposal, and program constitute the prior information covered by article **R.211-5 of the Code of Tourism**. Consequently, in the absence of contrary provisions appearing on the other side of this document, the characteristics, particular terms and price of the journey as indicated in the brochure, quote, and proposal of the organizer, will be contractual as of the signing of the registration form.

In the absence of a brochure, quote, program or proposal, this document constitutes, before the signing by the buyer, the prior information covered by article **R.211-5 of the Code of Tourism**. It is null and void if there is no signing within 24 hours of its issuing.

In the event of a transfer of contract, the transferor and/or the transferee must first pay the resulting expenses. When these costs exceed the amounts displayed at the point of sale and those mentioned in the contractual documents, supporting documents will be provided.

STEPHYTRAVEL AGENCY – SAS, has subscribed an insurance contract guaranteeing its Professional Civil Liability: Hiscox Europe Underwriting limited N°HA RCP0234000.

### Excerpt from the Code of Tourism.

#### ARTICLE R.211-3:

With the exception of the exclusions provided for in paragraphs three and four of article L. 211-7, all offers and all sales of travel or holiday services lead to the delivering of appropriate documents that comply with the rules defined by this section.

In the event of sales of airline tickets or tickets on regularly scheduled services that are not accompanied by package-type services linked to this transportation, the seller issues the buyer one or several passenger tickets for the entire journey, issued by the carrier or under his responsibility.

In the case of transport upon request, the name and address of the carrier on whose behalf the tickets are issued must be mentioned.

The separate invoicing of the various elements of a given tourism package does not absolve the seller of his obligations under the regulatory provisions of this section.

#### ARTICLE R.211-3-1:

Exchanges of pre-contractual information and the providing of contractual terms are done in writing. These can be done electronically in the conditions of validity and exercising provided for in articles 1369-1 to 1369-11 of the civil code. They must mention the name or company name and address of the seller and indication of his listing in the registry provided for in article L. 141-3 or, if applicable, the name, address and indication of the registration of the federation or the union mentioned in the second paragraph of article R. 211-2.

#### ARTICLE R.211-4:

Prior to the signing of the contract, the seller must give the consumer information about the prices, dates and other elements that constitute the services provided for the journey or holiday such as:

- 1° The destination, means, characteristics and categories of transport used;
- 2° The type of accommodations, their location, level of comfort and main characteristics, authorization and tourism rating according to the regulations or customs of the host country;
- 3° The meal services offered;
- 4° A description of the itinerary for tours;
- 5° The administrative and health formalities to be carried out by French citizens or citizens of another member state of the European Union or of the European Economic Area, particularly in cases involving the crossing of borders, and the deadlines for carrying these out;
- 6° The visits, excursions and other services included in the package or possibly available at an additional cost;
- 7° The minimum or maximum size of the group making it possible to carry out the journey or holiday and, if the carrying out of the journey or holiday depends on a minimum number of participants, the deadline for informing the consumer in the event of cancellation of the journey or holiday; this date cannot be set at less than twenty-one days before the departure;
- 8° The amount or the percentage of the price to be paid as a deposit upon signing the contract and the schedule for the payment of the balance due;
- 9° The conditions for revision of the prices as provided for by the contract in application of article R. 211-8;
- 10° The conditions of cancellation of a contractual nature;
- 11° The cancellation terms defined in articles R. 211-9, R. 211-10 and R. 211-11;
- 12° The information concerning the optional subscription of an insurance contract covering the consequences of certain cases of cancellation or of an assistance

contract covering certain particular risks, such as expenses for repatriation in the event of accident or illness;

- 13° When the contract includes air transport services, the information, for each section of the flight, provided for in articles R. 211-15 to R. 211-18.

#### ARTICLE R.211-5:

The prior information given to the consumer binds the seller, unless, in this information, the seller expressly reserves the right to modify certain parts of it. The seller must, in this case, clearly indicate to what extent this modification can take effect and on what elements.

In any event, the modifications made to the prior information must be given to the consumer before the signing of the contract.

#### ARTICLE R.211-6:

The contract signed between the seller and the buyer must be written, drawn up in duplicate with one original given to the buyer, and signed by both parties. When the contract is signed electronically, articles 1369-1 to 1369-11 of the civil code apply.

The contract must include the following clauses:

- 1° The name and address of the seller, his guarantor and his insurer and the name and address of the organizer;
- 2° The destination or destinations of the journey and, in the case of a holiday in stages, the various periods and their dates;
- 3° The means, characteristics and categories of transport used, the starting and return dates and places;
- 4° The type of accommodations, their location, level of comfort and main characteristics and the tourism rating by virtue of the regulations or customs of the host country;
- 5° The meal services offered;
- 6° A description of the itinerary for tours;
- 7° The visits, excursions or other services included in the total price of the journey or holiday;
- 8° The total price of the services invoiced and the indication of any possible revisions of this invoicing by virtue of the provisions of article R. 211-8;
- 9° The indication, if applicable, of the fees or taxes for certain services such as landing, disembarking or embarking fees at ports and airports, visitor's taxes when they are not included in the prices of the services provided;
- 10° The schedule and method for payment of the price; the last payment made by the buyer cannot be less than 30 % of the price of the journey or holiday and must be made at the time of submission of the documents allowing him to carry out the journey or holiday;
- 11° The particular terms requested by the buyer and accepted by the seller;
- 12° The manner in which the buyer can submit to the seller a complaint for non-fulfillment or poor fulfillment of the contract. This complaint must be sent as early as possible, by any means allowing him to obtain a confirmation of receipt, to the seller, and, if necessary, indicated in writing, to the organizer of the journey and to the provider of the services involved;
- 13° The deadline for informing the buyer in the event of cancellation of the journey or holiday by the seller if the carrying out of the journey or holiday is linked to a minimum number of participants, in accordance with the provisions of 7° of article R. 211-4;
- 14° The conditions for cancellation of a contractual nature;
- 15° The conditions for cancellation provided for in articles R. 211-9, R. 211-10 and R. 211-11;
- 16° The specifications concerning the risks covered and the amount of the guarantees under the insurance contract covering the consequences of the seller's professional legal liability;
- 17° Indications concerning the insurance contract covering the consequences of certain cases of cancellation subscribed by the buyer (policy number and name of insurer) and those of the assistance contract covering certain particular risks, particularly the costs of repatriation in the event of accident or illness; in this case, the seller must give the buyer a document specifying at least the risks covered and the risks excluded;
- 18° The deadline for informing the seller in the event of a transfer of the contract by the buyer;
- 19° The commitment to give the buyer, at least ten days before his planned departure date, the following information:
  - a) The name, address and telephone number of the local representative of the seller or, failing that, the names, addresses and telephone numbers of the local organizations that could help the consumer in the event of difficulties or, failing that, the telephone number to contact the seller in the event of an emergency;
  - b) For journeys or holidays of minors abroad, a telephone number and address allowing for the establishing of direct contact with the child or the on-site manager for the holiday;
- 20° The clause for termination and reimbursement without penalties of the sums paid by the buyer in the event of non-observance of the information obligation provided for in 13° of article R. 211-4;
- 21° The commitment to give the buyer, in a timely manner before the beginning of the journey or holiday, the departure and arrival times.



## STEPHY TRAVEL AGENCY

In accordance with article R.211-12 of the Code of Tourism, travel brochures and contracts offered by travel agents to their customers must include verbatim the following general terms from articles R.211-3 to R.211-11 of the Code of Tourism.

### GENERAL TERMS OF SALE

#### ARTICLE R.211-7:

The buyer can transfer his contract to a transferee who fulfills the same conditions as him to carry out the journey or holiday, as long as this contract has not produced any effect. Unless there is a stipulation that is more favorable to the transferor, he must inform the seller of his decision by any means allowing him to obtain a confirmation of receipt seven days before the beginning of the journey at the latest. When it is a cruise, this period is extended to fifteen days. In no event is this transfer subject to prior authorization.

#### ARTICLE R.211-8:

When the contract includes the express possibility of a price revision, within the limits provided for in article L. 211-12, it must mention the precise method used for the calculation of the price variations, both upward and downward, and in particular the amount of the transportation costs and related taxes, the currency or currencies that could have an impact on the price of the journey or holiday, the share of the price to which this variation can apply, and the rates of the currency or currencies used as references for the establishment of the prices appearing in the contract.

#### ARTICLE R.211-9:

When, before the departure of the buyer, the seller is forced to modify one of the essential elements of the contract, such as a significant price increase and when he ignores the information obligation mentioned in 13° of article R. 211-4, the buyer can, without prejudice to recourse for reparation of damage that might be suffered, and after having been informed by the seller by any means allowing him to obtain a confirmation of reception:

- either terminate his contract and obtain the immediate reimbursement of the sums paid without penalties;
- or accept the modification or substitution journey proposed by the seller; a rider to the contract specifying the modifications made is then signed by the parties; any decrease in prices is deducted from sums that may remain due from the buyer and, if the payment already made by him exceeds the price of the modified package, the surplus must be refunded to him before the date of his departure.

#### ARTICLE R.211-10:

In the case provided for in article L. 211-14, when, before the departure of the buyer, the seller cancels the journey or the holiday, he must inform the buyer by any means allowing him to obtain a confirmation of reception; the buyer, without prejudice to recourse for reparation of damage that might be suffered, obtains from the seller the immediate reimbursement of the sums paid without penalty; in this case, the buyer receives compensation at least equal to the penalty that he would have had to pay if the cancellation had occurred due to him as of that date.

The provisions of this article do not in any way represent an obstacle to the concluding of an amicable settlement leading to the acceptance, by the buyer, of a substitute journey or holiday offered by the seller.

#### ARTICLE R.211-10:

In the case provided for in article L. 211-14, when, before the departure of the buyer, the seller cancels the journey or the holiday, he must inform the buyer by any means allowing him to obtain a confirmation of reception; the buyer, without prejudice to recourse for reparation of damage that might be suffered, obtains from the seller the immediate reimbursement of the sums paid without penalty; in this case, the buyer receives compensation at least equal to the penalty that he would have had to pay if the cancellation had occurred due to him as of that date.

The provisions of this article do not in any way represent an obstacle to the concluding of an amicable settlement leading to the acceptance, by the buyer, of a substitute journey or holiday offered by the seller.

#### ARTICLE R.211-11:

When, after the departure of the buyer, the seller is unable to provide a preponderant share of the services provided for in the contract representing a significant percentage of the price honored by the buyer, the seller must immediately take the following measures without prejudice to recourse for reparation of damage that might be suffered: -either offer services to replace the planned services, bearing any additional cost and, if the services accepted by the buyer are of a lower quality, the seller must reimburse him for the price difference upon his return;

-or, if he cannot offer any replacement service or if these are refused by the buyer for valid reasons, provide to the buyer, at no additional cost, passenger tickets to guarantee his return in conditions that can be judged to be equivalent to the place of departure or to another place accepted by both parties. The provisions of this article are applicable in the event of nonobservance of the obligation provided for in 13° of article R. 211-4.



# STEPH'Y TRAVEL AGENCY

Conforme al artículo **R.211-12** del Código de Turismo francés, los folletos y contratos de viaje propuestos por las agencias de viajes a su clientela deben incluir íntegramente las condiciones generales siguientes que emanan de los artículos **R.211-3 à R.211-11** del Código de Turismo francés.

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Conforme a los artículos **L.211-7** y **L.211-17** del Código de Turismo francés, las disposiciones de los artículos **R.211-3 a R.211-11** del Código de Turismo francés, cuyo texto se reproduce a continuación, no se aplican a las operaciones de reserva y venta de billetes no incluidos en la oferta turística.

El folleto, la tarifa, la propuesta y el programa del organizador constituyen la información previa contemplada por el artículo **R.211-5 del Código de Turismo francés**. Por lo tanto, si no constan disposiciones contrarias al dorso del presente documento, las características, condiciones particulares y precios del viaje serán contractuales a partir de la firma del boletín de inscripción, tal y como se indican en el folleto, la tarifa y/o la propuesta del organizador.

En ausencia de folleto, tarifa, programa y/o propuesta, el presente documento constituye, antes de la firma del comprador, la información previa contemplada por el artículo **R.211-5 del Código de Turismo francés**. El cual caducará si no se firma en el plazo de 24 horas a partir de su emisión.

En caso de cesión de contrato, el cesionista y/o el cesionario deberán abonar previamente los gastos que resulten. Si estos gastos exceden los importes indicados en el punto de venta y los mencionados en los documentos contractuales, se deberán proporcionar los justificantes.

STEPH'Y TRAVEL AGENCY SAS ha suscrito con la compañía Hiscox Europe Underwriting limited N°HA RCP0234000 un seguro que garantiza su Responsabilidad Civil Profesional.

**Extracto del Código de Turismo francés.**

### ARTÍCULO R.211-3:

Con la salvedad de las exclusiones previstas en los párrafos tercero y cuarto del artículo L. 211-7, toda oferta y toda venta de prestaciones de viajes o estancias dan lugar a la entrega de documentos convenientes que respondan a las normas definidas por la presente sección.

En caso de venta de billetes de avión o de billetes en línea regular no acompañada de prestaciones vinculadas a estos transportes, el vendedor entregará al comprador uno o más billetes de pasajero para la totalidad del viaje, emitido por el transportista o bajo su responsabilidad.

En el caso de reserva de transporte, deben mencionarse el nombre y la dirección del transportista, en cuyo nombre se emiten los billetes.

La facturación por separado de los distintos elementos de una misma oferta turística no limita las obligaciones del vendedor que le corresponden por las disposiciones reglamentarias de la presente sección.

### ARTÍCULO R.211-3-1:

El intercambio de informaciones precontractuales y la comunicación de las condiciones contractuales se efectúan por escrito. Dicho intercambio puede realizarse por vía electrónica en las condiciones de validez y ejercicio previstas en los artículos 1369-1 a 1369-11 del código civil. Debe mencionarse el nombre o la razón social y la dirección del vendedor así como su inscripción en el registro, previsto en el apartado a del artículo L. 141-3, o, cuando proceda, el nombre, la dirección y la inscripción en la federación o la unión mencionadas en el segundo párrafo del artículo R. 211-2.

### ARTÍCULO R.211-4:

Antes de concluir el contrato, el vendedor debe comunicar al consumidor los datos sobre los precios, las fechas y los demás elementos que constituyen las prestaciones proporcionadas con motivo del viaje o la estancia, tales como:

- 1° El destino, los medios, las características y las categorías de los transportes utilizados;
- 2° El tipo de alojamiento, su situación, su nivel de comodidad y sus principales características, su homologación y su clasificación turística correspondiente a la normativa o a los usos del país de recepción;
- 3° Las prestaciones de restauración propuestas;
- 4° La descripción del itinerario cuando se trata de un circuito;
- 5° Los trámites administrativos y sanitarios que deben cumplir los nacionales o los ciudadanos de otro Estado miembro de la Unión Europea o de un Estado parte en el acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo en el caso particular de paso de las fronteras, así como sus plazos de realización;
- 6° Las visitas, excursiones y demás servicios incluidos en la oferta o eventualmente disponibles mediante un suplemento presupuestario;
- 7° El tamaño mínimo o máximo del grupo para realizar el viaje o la estancia así como, si la realización del viaje o la estancia está supeditada a un número mínimo de participantes, el plazo límite del que dispone el consumidor para comunicar la anulación del viaje o la estancia; esta fecha no puede ser inferior a veintidós días antes de la salida;
- 8° El importe o el porcentaje del precio en concepto de anticipo que debe abonarse al concluir el contrato, así como el calendario de pago del saldo restante;
- 9° Las modalidades de revisión de los precios tal y como se prevén en el contrato en aplicación del artículo R. 211-8;

- 10° Las condiciones de anulación de tipo contractual;
- 11° Las condiciones de anulación definidas en los artículos R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
- 12° La información relativa a la suscripción facultativa de un seguro que cubre las consecuencias de una eventual anulación o de un contrato de asistencia que cubre algunos riesgos particulares, como los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad;
- 13° Si el contrato implica prestaciones de transporte aéreo, la información, para cada tramo de vuelo, prevista en los artículos R. 211-15 a R. 211-18.

### ARTÍCULO R.211-5:

La información previa comunicada al consumidor compromete al vendedor, a menos que en ésta el vendedor se haya reservado expresamente el derecho a modificar algunos elementos. El vendedor debe, en este caso, indicar claramente en qué medida esta modificación puede intervenir y sobre qué elementos.

En cualquier caso, las modificaciones de la información previa deben ser comunicadas al consumidor antes de concluir el contrato.

### ARTÍCULO R.211-6:

El contrato celebrado entre el vendedor y el comprador debe establecerse por escrito y por duplicado, entregándose al comprador uno de los ejemplares con la firma de ambas partes.

Si el contrato se celebra por vía electrónica, éste debe supeditarse a los artículos 1369-1 a 1369-11 del código civil. El contrato debe incluir las siguientes cláusulas:

- 1° El nombre y la dirección del vendedor, su garante y su asegurador así como el nombre y la dirección del organizador;
- 2° El destino o los destinos del viaje y, en caso de estancia fraccionada, los distintos períodos y sus fechas;
- 3° Los medios, las características y las categorías de los transportes utilizados; las fechas y lugares de salida y vuelta;
- 4° El tipo de alojamiento, su situación, su nivel de comodidad y sus principales características, así como su clasificación turística en virtud de las normativas o los usos del país de recepción;
- 5° Las prestaciones de restauración propuestas;
- 6° EL itinerario cuando se trata de un circuito;
- 7° Las visitas, excursiones y demás servicios incluidos en el precio total del viaje o de la estancia;
- 8° El precio total de las prestaciones facturadas, así como la indicación de cualquier revisión eventual de esta facturación en virtud de las disposiciones del artículo R. 211-8;
- 9° La indicación, si procede de los cánones o impuestos correspondientes a algunos servicios como impuestos de aterrizaje, desembarque o embarque en los puertos y aeropuertos, impuestos de estancia cuando no se incluyen en el precio o en las prestaciones proporcionadas;
- 10° El calendario y las modalidades de pago del precio; el último pago efectuado por el comprador no puede ser inferior al 30% del precio del viaje o la estancia y debe efectuarse en el momento de entrega de los documentos que permiten realizar el viaje o la estancia;
- 11° Las condiciones particulares exigidas por el comprador y aceptadas por el vendedor;
- 12° Las modalidades según las cuales el comprador puede interponer una reclamación por incumplimiento o mala ejecución del contrato al vendedor; reclamación que debe dirigirse cuanto antes, por cualquier medio que permita obtener un acuse de recibo al vendedor, y, cuando proceda, indicada por escrito al organizador del viaje y al prestador de servicios en cuestión;
- 13° El plazo límite del que dispone el vendedor para informar al comprador en caso de anulación del viaje o la estancia en tanto que éstos estén vinculados a un número mínimo de participantes, de acuerdo con las disposiciones del párrafo 7 del artículo R. 211-4;
- 14° Las condiciones de anulación de tipo contractual;
- 15° Las condiciones de anulación previstas en los artículos R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11;
- 16° Las indicaciones relativas a los riesgos cubiertos y el importe de las garantías de conformidad con el contrato de seguro que cubre las consecuencias de la responsabilidad civil profesional del vendedor;
- 17° Las indicaciones relativas al contrato de seguro que cubre las consecuencias de una eventual anulación suscrito por el comprador (número de póliza y nombre del asegurador), así como las relativas al contrato de asistencia que cubre algunos riesgos particulares, en especial, los gastos de repatriación en caso de accidente o enfermedad; en dicho caso, el vendedor debe entregar al comprador un documento donde consten, como mínimo, los riesgos cubiertos y los riesgos excluidos;
- 18° El plazo límite de información al vendedor en caso de cesión del contrato por el comprador;
- 19° El compromiso de suministrar al comprador, al menos con diez días de antelación a la fecha prevista de salida, las siguientes informaciones:
  - a) El nombre, la dirección y el número de teléfono de la representación local del vendedor o, en su defecto, los nombres, direcciones y números de teléfono de los organismos locales capacitados para ayudar al consumidor en caso de dificultad o, en su defecto, el número de teléfono que permite establecer de urgencia un contacto con el vendedor;



# STEPH'Y TRAVEL AGENCY

Conforme al artículo R.211-12 del Código de Turismo francés, los folletos y contratos de viaje propuestos por las agencias de viajes a su clientela deben incluir íntegramente las condiciones generales siguientes que emanan de los artículos R.211-3 à R.211-11 del Código de Turismo francés.

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

- b) Para los viajes y estancias de menores en el extranjero, un número de teléfono y una dirección que permite establecer un contacto directo con el niño o el responsable in situ de su estancia;
- 20° La cláusula de cancelación y reembolso sin penalidades de las sumas abonadas por el comprador en caso de incumplimiento de la obligación de información prevista en el 13° del artículo R. 211-4;
- 21° El compromiso de suministrar al comprador, en un plazo razonable antes de la fecha prevista de salida, las horas de salida y llegada:

### ARTÍCULO R.211-7:

El comprador puede ceder su contrato a un cesionario que cumple las mismas condiciones que él para efectuar el viaje o la estancia, mientras este contrato no haya producido ningún efecto.  
Salvo cláusula más favorable al cesionista, éste debe informar al vendedor de su decisión por todo medio que le permita obtener un acuse de recibo a más tardar con siete días de antelación al comienzo del viaje. En caso de un crucero, este plazo se eleva a quince días. Esta cesión no está sometida, en ningún caso, a una autorización previa del vendedor.

### ARTÍCULO R.211-8:

Si el contrato implica la posibilidad expresa de revisión del precio, dentro de los límites previstos en el artículo L. 211-12, deben mencionarse las modalidades exactas de cálculo, tanto a la alza como a la baja, de las variaciones de los precios, y, en particular, el importe de los gastos de transporte e impuestos correspondientes, la o las divisas que pueden incidir en el precio del viaje o la estancia, la parte del precio a la cual se aplica la variación, el curso de la o de las divisas tomadas como referencia durante el establecimiento del precio que figura en el contrato.

### ARTÍCULO R.211-9:

Si, antes de la salida del comprador, el vendedor se encuentra obligado a introducir una modificación en uno de los elementos esenciales del contrato, como una subida significativa del precio, y si no hace caso de la obligación de información mencionada en el párrafo 13 del artículo R. 211-4, el comprador puede, sin que ello obstaculice los recursos de reparación por los daños eventualmente sufridos, y tras haber sido informado por el vendedor por todo medio que permita obtener un acuse de recibo:

- rescindir su contrato y obtener sin penalización el reembolso inmediato de las sumas abonadas o;
- aceptar la modificación o el viaje de sustitución propuesto por el vendedor; entonces ambas partes firman una cláusula adicional al contrato con las modificaciones efectuadas; toda disminución de precio se deducirá a las sumas que el comprador pueda aún deber y, si el pago ya efectuado por este último supera el precio de la prestación modificada, el importe percibido en exceso debe devolverse antes de la fecha de su partida.

### ARTÍCULO R.211-10:

En el caso previsto en el artículo L. 211-14, si, antes de la salida del comprador, el vendedor cancela el viaje o la estancia, debe informar al comprador por todo medio que permita obtener un acuse de recibo; el comprador, sin que ello obstaculice los recursos de reparación por los daños eventualmente sufridos, obtiene del vendedor el reembolso inmediato y sin recargo de las sumas abonadas; el comprador recibe, en este caso, una indemnización al menos igual al recargo soportado si la anulación se hubiera producido por su culpa en dicha fecha.  
Las disposiciones del presente artículo no suponen nunca un obstáculo a la celebración de un acuerdo amistoso que tiene por objeto la aceptación, por parte del comprador, de un viaje o una estancia supletoria propuesta por el vendedor.

### ARTÍCULO R.211-11:

Si, después de la salida del comprador, el vendedor se encuentra en la imposibilidad de proporcionar una parte preponderante de los servicios previstos en el contrato que representa un porcentaje no desdeñable del precio honorado por el comprador, el vendedor debe inmediatamente tomar las disposiciones siguientes sin que ello obstaculice los recursos de reparación por los daños eventualmente sufridos:

- proponer prestaciones en sustitución de las prestaciones previstas al soportar eventualmente todo suplemento y, si las prestaciones aceptadas por el comprador son de calidad inferior, el vendedor debe reembolsarle, a partir de su vuelta, la diferencia de precio o;
- si no puede proponer ninguna prestación de sustitución o si el comprador las rechaza por motivos válidos, proporcionar al comprador, sin suplemento de precio, billetes para garantizar su regreso en condiciones que puedan juzgarse equivalentes hacia el lugar de salida o hacia otro lugar aceptado por ambas partes. Las disposiciones del presente artículo son aplicables en caso de incumplimiento de la obligación prevista en el párrafo 13 del artículo R. 211-4.