

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### **PREAMBULE :**

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre la société TELE-SHOPPING, Société par Actions Simplifiée au capital de 5.127.450 euros – 1 Quai du Point du Jour – 92100 BOULOGNE BILLANCOURT – RCS NANTERRE B 342 237 302 ci-après dénommée « TELESHOPPING » et les consommateurs ci-après dénommés le « client » souhaitant effectuer un achat sur le site [www.teleshopping.fr](http://www.teleshopping.fr) ou par tout autre moyen de commande proposé par l'enseigne TELESHOPPING.

**Ces conditions sont exclusivement réservées aux personnes physiques non commerçantes/non professionnelles, âgées d'au moins 18 ans et ayant la capacité juridique de contracter.**

La société TELE-SHOPPING est membre de la FEVAD (Fédération des Entreprises de Vente à Distance) et respecte ainsi les principes de protection et de défense des consommateurs édictés par le Code Professionnel de la Vente à Distance.

### **LA COMMANDE :**

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. Toute commande ne sera prise en considération qu'après acceptation du paiement. TELESHOPPING s'engage à honorer les commandes reçues dans la limite des stocks disponibles. A défaut de disponibilité de l'article, TELESHOPPING s'engage à en informer le client par tout moyen à sa convenance. ; En cas d'indisponibilité supérieure à 30 jours ou de rupture définitive, TELESHOPPING pourra remplacer l'article indisponible par un autre, de caractéristiques similaires et de qualité équivalente ou supérieure et ce, à un prix égal ou inférieur. TELESHOPPING se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif à une commande antérieure.

## LES ETAPES TECHNIQUES D'UTILISATION DU SITE INTERNET

### **1 – Ajouter des produits au panier**

Avant d'ajouter les produits au panier, le client doit s'assurer que le drapeau sélectionné en haut de la page à gauche correspond bien à celui de son pays. Il peut modifier le pays sélectionné en cliquant sur le drapeau de son choix.

Le client peut ajouter des produits au panier :

- Soit en cliquant sur le bouton « Achat express » qui figure sur chaque produit.
- Soit en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier » qui figure sur chaque fiche produit.

A chaque produit ajouté au panier, le client est renvoyé sur la page « Récapitulatif du panier », il peut alors supprimer des produits du panier ou en modifier la quantité et choisir son mode de paiement. A chaque modification, la page se recharge afin de prendre en compte les modifications effectuées et de recalculer le montant total de la commande.

Une fois toutes les informations renseignées, le client peut valider sa commande en cliquant sur le bouton « Valider votre commande » et il est alors dirigé vers la page d'identification.

### **2 – Création d'un compte**

Sur la page d'identification, le client peut :

- Soit s'identifier via son mail et son mot de passe s'il est déjà client TELESHOPPING
- Soit créer un compte en cliquant sur le bouton « Créer votre compte »

Des renseignements seront demandés au Client pour poursuivre son inscription (civilité, prénom, nom, date de naissance, adresse électronique, adresse exacte de livraison, code postal.). Les renseignements obligatoires sont suivis d'un astérisque rouge. Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer TELESHOPPING de tout changement les concernant.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale entre TELESHOPPING et ses clients. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte.

Avant de valider son compte, le client doit fournir un mot de passe. L'adresse électronique fournie ainsi que le mot de passe serviront ensuite d'identifiant sur les sites TELESHOPPING. Ces éléments sont confidentiels. Le Client sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci.

Après la validation du compte, une page de vérification des coordonnées est affichée. Le client peut si nécessaire modifier les informations saisies. Il doit ensuite accepter les Conditions générales de vente puis valider son compte en cliquant sur le bouton « Valider mes informations ».

TELESHOPPING ne saurait être tenue pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du Client.

Pendant le processus de création et de vérification du compte, le client peut à tout moment accéder à son panier et le modifier en cliquant sur le bouton « Votre panier » en haut à droite de la page.

### **3 - Validation et paiement de la commande**

Une fois les informations du compte client validées, le client est dirigé vers la page de paiement sécurisé s'il a choisi de régler par Carte bancaire (Voir paragraphe « Modalité de paiement »). Il doit alors saisir les numéros de sa carte bancaire et confirmer son paiement en cliquant sur le bouton « Oui je confirme mon paiement ». Il peut choisir de revenir à son panier en cliquant sur le bouton « Annulation ».

A la confirmation du paiement, les données sont transmises à un organisme de sécurisation des paiements qui valide les données saisies. Le paiement peut alors :

- Soit être accepté et le récapitulatif de la commande apparaît à l'écran.
- Soit être refusé. Le client peut tenter de saisir de nouvelles données de carte bancaire. Tant que le paiement n'a pas été accepté, la commande n'est pas validée.

Une fois le paiement accepté, il n'est plus possible pour le client de modifier sa commande. Si besoin, il pourra contacter le Service Relation Clientèle de TELESHOPPING.

Toutes les données relatives à la commande du client (sauf les données bancaires) sont archivées par TELESHOPPING.

### **4 – Confirmation de la commande**

TELESHOPPING confirme la prise en compte de la commande du Client passée sur son site Internet par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant l'ensemble des informations que le Client aura communiqué et notamment :

- Les produits commandés,
- L'indication du prix TTC,
- Les adresses de livraison et de facturation

### **5 - Utilisation du compte**

Le Client a la possibilité de suivre ses commandes sur le Site internet de TELESHOPPING, dans la rubrique " Suivi de commande ". L'accès à cette rubrique nécessite que le client se soit au préalable identifié avec son adresse électronique et son mot de passe.

### **LA LIVRAISON**

Les modes de livraison :

Les produits seront envoyés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande sous réserve que celle-ci soit comprise dans les zones de livraison autorisées et précisées dans l'offre de vente.

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du client, TELESHOPPING ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité de livrer le ou les articles commandés.

### **LES DELAIS DE LIVRAISON**

TELESHOPPING s'engage à livrer le client dans les délais annoncés. Lors d'un paiement par chèque, ces délais s'entendent à compter de la date de réception du chèque. Les délais maximum de livraison pour des articles disponibles sont de dix (10) jours pour la France et la Belgique et de trois (3) semaines pour la Suisse.

### **LES PRIX :**

Les prix indiqués sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de port et de préparation, qui sont à la charge du client. Tout changement du taux légal de la T.V.A. applicable sera automatiquement répercuté sur les prix des articles, à la date prévue par le décret d'application. Les frais de port et de préparation sont facturés pour chaque produit commandé.

### **LES MODALITES DE PAIEMENT :**

L'intégralité du paiement doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Le client a le choix de régler sa commande :

- soit par carte bancaire. Le client indiquera le numéro figurant au recto de sa carte, la date d'expiration de sa carte, le cryptogramme figurant au verso de sa carte (3 derniers chiffres) et le nom du titulaire de la carte. La communication par le client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation pour TEleshopping de débiter son compte à due concurrence du montant des articles commandés.
- soit par chèque libellé à l'ordre de TEleshopping. Le client indiquera au dos du chèque le numéro de sa commande (communiqué sur la confirmation de commande), et doit envoyer son chèque à l'adresse suivante :

*Teleshopping  
Service commande  
BP 70289  
75867 PARIS 18*

TEleshopping conserve la propriété de l'article jusqu'au paiement intégral du prix par le client. Aucune nouvelle commande ne pourra être honorée avant paiement intégral par le client des sommes échues au titre des précédentes commandes.

### **LES GARANTIES**

La garantie « Satisfait ou Remboursé »

Le client, s'il n'est pas satisfait, dispose d'un délai de rétractation de 30 jours ouvrables à compter de la réception de l'article pour le retourner et obtenir le remboursement des sommes déjà versées. Ce délai comprend le délai légal de rétractation de 7 jours prévu aux articles L121-20 et suivants du Code de la consommation.

Le client devra contacter le Service Relation Clientèle de TEleshopping afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour et l'adresse à laquelle il doit retourner son colis. L'article devra être retourné à l'état neuf, dans son emballage d'origine. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis (s'ils ne sont pas en état d'être recommercialisés) ne pourront pas être repris.

L'article retourné sera remboursé au client dans un délai maximum de 30 jours à compter de sa réception par TEleshopping.

Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire libellé à l'ordre du client ayant passé commande et envoyé à l'adresse de facturation. En cas de paiement par carte bancaire, le client sera recredité sur le compte bancaire ayant servi à payer la commande.

Le client ne pourra pas se prévaloir de la garantie « Satisfait ou Remboursé » dans les hypothèses suivantes :

- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés,
- la fourniture de biens qui du fait de leur nature ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmier rapidement,
- la fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou défilmés par le client.

La garantie « Satisfait ou Remboursé » ne s'applique pas pour l'achat de BONS permettant d'acquitter une

croisière.

Le service « Satisfait ou Remboursé 90 jours »

En contrepartie de la souscription à ce service, le Client, s'il n'est pas satisfait, dispose d'un délai de 90 jours à compter de la réception de l'article pour le retourner et être remboursé des sommes déjà versées au titre de l'achat du produit (hors frais de port et hors coût du service « satisfait ou remboursé 90 jours »). En cas de souscription, tous les produits éligibles figurant sur la commande pour laquelle le Client a souscrit le service en bénéficient (il est précisé que le service ne s'appliquera pas aux commandes postérieures sauf souscription au service lors de ces commandes). En cas de retour du produit dans les délais visés par les articles L121-20 et suivants du Code de la consommation, le client devra contacter le Service Relation Clientèle afin d'obtenir un numéro d'autorisation de retour et l'adresse à laquelle il doit retourner son colis. Le Client sera remboursé du prix du produit, des frais de port aller et des frais liés au service « satisfait ou remboursé 90 jours ». Dans l'hypothèse d'une commande comprenant plusieurs produits éligibles, le retour d'un seul produit éligible dans les délais visés par les articles L121-20 et suivants du Code de la consommation n'entraînera pas le remboursement des frais liés au service « satisfait ou remboursé 90 jours ». L'article devra être retourné à l'état neuf, dans son emballage d'origine. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis (s'ils ne sont pas en état d'être commercialisés) ne pourront pas être repris. L'article retourné sera remboursé au Client dans un délai maximum de 30 jours à compter de sa réception par TELESHOPPING. Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire libellé à l'ordre du Client ayant passé commande et envoyé à l'adresse de facturation ou en cas de paiement par carte bancaire, le client sera recredité sur le compte bancaire ayant servi à payer la commande. Le présent service peut être souscrit pour tout produit mentionnant sur le support de l'offre son éligibilité audit service; en tout état de cause les produits ci-dessous ne pourront bénéficier du présent service : la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés, de biens qui du fait de leur nature ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou défilmés, les BONS permettant d'acquitter une croisière. Il est précisé qu'en cas de souscription au service « satisfait ou remboursé 90 jours », ce dernier se substitue à la garantie « satisfait ou remboursé » visée plus haut.

### **GARANTIE CONVENTIONNELLE**

Tous les articles vendus par TELESHOPPING sont garantis un an minimum à compter de la date indiquée sur le justificatif de livraison adressé au client, à l'exception des produits alimentaires, des consommables, des articles textile et les BONS. Dans le cas où un article se révélerait défectueux durant la période de garantie conventionnelle, le client est invité à prendre contact avec le Service Relation Clientèle qui lui indiquera la procédure à suivre pour retourner son article.

L'article devra être retourné dans son emballage d'origine. Les risques liés au retour de l'article défectueux sont à la charge du client.

Après examen de l'article, TELESHOPPING se réserve la possibilité soit d'échanger l'article, soit de le réparer, soit de le rembourser au prix d'achat.

L'échange ou le remboursement interviendra dans les 30 jours suivant la réception de l'article par TELESHOPPING.

L'article réparé ou échangé est acheminé chez le client aux frais de TELESHOPPING.

En cas d'immobilisation de l'article durant plus de 7 jours, la durée initiale de garantie conventionnelle sera prolongée de la durée d'immobilisation.

Le client ne pourra pas se prévaloir de la garantie conventionnelle si la défektivité résulte :

- de l'usure normale de l'article et/ou des pièces et/ou des accessoires le composant,
- d'un usage anormal et/ou une mauvaise manipulation
- d'un défaut d'entretien
- d'un cas de force majeure - d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conformes aux spécifications du fabricant
- d'un usage commercial ou collectif
- de l'utilisation de périphériques, d'accessoires ou de consommables inadaptés
- d'une réparation effectuée par un tiers non agréé par TELESHOPPING et/ou le fabricant

Indépendamment de la garantie conventionnelle ainsi consentie, TELESHOPPING reste tenue des défauts de

conformité du produit à la commande et des vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 et 1649 du Code civil.

Conformément aux dispositions de l'ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005, les articles du Code civil précités ainsi que les articles du Code de la consommation relatifs à la garantie des biens de consommation sont reproduits au sein des présentes conditions générales de vente.

#### **EXTENSION DE GARANTIE**

L'extension de garantie prendra effet à l'issue de la garantie conventionnelle et aux mêmes conditions (Cf. paragraphe ci-dessus). Il est rappelé que la garantie conventionnelle a pour point de départ la date indiquée sur le justificatif de livraison adressé au Client. Le coût de l'extension de garantie diffère selon le produit et est indiqué sur le panier du Client.

#### **DONNEES NOMINATIVES**

Les données nominatives collectées sur le site [www.teleshopping.fr](http://www.teleshopping.fr) sont nécessaires au traitement de la commande et plus généralement à la gestion des relations commerciales de TEleshopping avec ses clients et sont destinées à TEleshopping et ses partenaires extérieurs.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès aux données nominatives le concernant qu'il pourra exercer par écrit auprès du Service Relation Clientèle et ce, sans préjudice du droit dont il dispose par ailleurs de s'opposer aux conditions précitées à l'utilisation de ses données nominatives à des fins de sollicitations commerciales par TEleshopping seule ou en partenariat avec d'autres sociétés et/ou directement par des tiers, sociétés cessionnaires des dites données nominatives.

#### **DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. En cas de litige compétence exclusive est attribuée aux tribunaux français compétents, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

En revanche, les consommateurs Belges sont soumis au droit Belge.

MISE A JOUR LE 11/12/2013

#### **REPRODUCTION DES ARTICLES L211-4 L211-5 ET L211-12 DU CODE DE LA CONSOMMATION**

##### **Article L211-4**

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

##### **Article L211-5**

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

##### **Article L211-12**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

#### **REPRODUCTION DES ARTICLES 1641 ET 1648 AL 1 DU CODE CIVIL**

##### **Article 1641**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

##### **Article 1648**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

### **SPECIFICITE DE LA COMMANDE DES BONS PERMETTANT D'ACQUITTER UNE PRESTATION (UNE CROISIERE)**

TELESHOPPING agit en tant que vendeur de BONS et non en tant qu'émetteur de BONS. Les émetteurs de BONS sont des Prestataires sélectionnés par TELESHOPPING qui sont émetteurs et fournisseurs des Prestations. De ce fait, la législation et la réglementation relative aux agences de voyage n'est pas applicable à TELESHOPPING et ne peut être opposée par le Client à TELESHOPPING.

Conformément à l'article L 111-1 du Code de la consommation, le Client déclare avoir eu connaissance, avant la conclusion de la commande des caractéristiques essentielles des services proposés.

Les BONS vendus par TELESHOPPING permettent d'acquitter les Forfaits touristiques émis par les Partenaires de TELESHOPPING. Ces Partenaires ont déclaré à TELESHOPPING posséder toutes les autorisations leur permettant d'exercer leurs activités de manière régulières et conformes aux dispositions légales et réglementaires auxquels ils sont soumis.

Il est précisé que dans ce cadre, le Client se verra communiquer les Conditions générales de vente du Partenaire et y sera soumis. Le Client déclare avoir eu connaissance du fait que TELESHOPPING n'apporte pas son concours aux prestations fournies par les Partenaires dans le cadre de leurs activités.

Il est rappelé qu'en tant que vendeur de BONS, la responsabilité de TELESHOPPING se limite donc à celle de vendeur. Toute réclamation, annulation, modification d'une commande relative à une prestation est soumise aux conditions générales de vente du Partenaire dont le Client reconnaît avoir pris connaissance.

Sauf dispositions légales contraires, TELESHOPPING ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de préjudice causé par le Partenaire au Client. L'intégralité des Prestations proposées étant émises et gérées par les Partenaires de TELESHOPPING, le Client ne pourra prétendre à engager la responsabilité de TELESHOPPING en cas de litige, réclamation et plus généralement toutes difficultés que le Client pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution des Prestations. TELESHOPPING ne pourra, par ailleurs, être tenue pour responsable de l'exécution de Prestations achetées par le Client directement auprès du Partenaire et non prévues au descriptif de l'offre.

Conformément à l'article R 211-12 du Code du Tourisme, le Client trouvera, ci-après, une reproduction littérale des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme. Il est rappelé que ces éléments seront transmis de nouveau au Client par le Partenaire à l'origine de l'émission du Forfait Touristique, conformément à l'article R 211-12 du Code du Tourisme.

#### **Article R. 211-3 :**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

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

#### **Article R. 211-3-1 :**

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

#### **Article R. 211-4 :**

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;

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

**Article R. 211-5 :**

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

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

**Article R. 211-6 :**

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance

couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

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

#### **Article R. 211-7 :**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R. 211-8 :**

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

#### **Article R. 211-9**

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

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

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

#### **Article R. 211-10**

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

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R. 211-11**

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

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour



dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## REPRODUCTION DES ARTICLES L211-4, L211-5 ET L211-12 DU CODE DE LA CONSOMMATION BELGE

### ARTICLE L211-4

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

### ARTICLE L211-5

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

### ARTICLE L211-12

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

## REPRODUCTION DES ARTICLES 1641 ET 1648 AL 1 DU CODE CIVIL BELGE

### ARTICLE 1641

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

### ARTICLE 1648

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## REPRODUCTION DES ARTICLES 1649 Ter, 1649 Quater ET 1649 Quinquies DU CODE CIVIL BELGE

**ARTICLE 1649 Ter.** <Inséré par L 2004-09-01/38, art. 3, En vigueur : 01-01-2005>

§ 1er. Pour l'application de l'article 1604, alinéa 1er, le bien de consommation délivré par le vendeur au consommateur est réputé n'être conforme au contrat que si :

1° il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités du bien que le vendeur a présenté sous forme d'échantillon ou modèle au consommateur;

2° il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté;

3° il est propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type;

4° il présente la qualité et les prestations habituelles d'un bien de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien et, le cas échéant, compte tenu des déclarations publiques faites sur les caractéristiques concrètes du bien par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

§ 2. Le vendeur n'est pas tenu par des déclarations publiques visées au § 1er, 4°, s'il démontre :

- qu'il ne connaissait pas la déclaration en cause et n'était pas raisonnablement en mesure de la connaître,
- que la déclaration en cause avait été rectifiée au moment de la conclusion du contrat, ou
- que la décision d'acheter le bien de consommation n'a pas pu être influencée par la déclaration.

§ 3. Le défaut de conformité est réputé ne pas exister au sens du présent article si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur connaissait ce défaut ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer, ou si le défaut de conformité à son origine dans les matériaux fournis par le consommateur.

§ 4. Tout défaut de conformité qui résulte d'une mauvaise installation du bien de consommation est assimilé au défaut de conformité du bien lorsque l'installation fait partie du contrat de vente du bien et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité.

Il en va de même lorsque le bien, destiné à l'installation par le consommateur, est installé par lui et que le montage défectueux est dû à une erreur des instructions de montage.

**ARTICLE 1649 Quater.** <Inséré par L 2004-09-01/38, art. 3, En vigueur : 01-01-2005>

§ 1er. Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Le délai de deux ans prévu à l'alinéa 1er est suspendu pendant le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du bien, ou en cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le vendeur et le consommateur peuvent, pour les biens d'occasion, convenir d'un délai inférieur à deux ans sans que ce délai soit inférieur à un an.

§ 2. Le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai pendant lequel le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité, sans que ce délai soit inférieur à deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut.

§ 3. L'action du consommateur se prescrit dans un délai d'un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité, sans que ce délai puisse expirer avant la fin du délai de deux ans, prévu au § 1er.

§ 4. Sauf preuve contraire, le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien est présumé exister au moment de la délivrance, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien ou la nature du défaut de conformité, en tenant compte notamment du caractère neuf ou d'occasion du bien.

§ 5. Les dispositions du présent chapitre relatives à la garantie des défauts cachés de la chose vendue sont applicables après le délai de deux ans prévu au § 1er.

**ARTICLE 1649 Quinquies.** <L 2004-09-01/38, art. 3, En vigueur : 01-01-2005>

§ 1er. Outre des dommages et intérêts le cas échéant, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur qui répond d'un défaut de conformité en application de l'article 1649quater, soit la réparation du bien ou son remplacement, dans les conditions prévues au § 2, soit une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues au § 3.

Il est toutefois tenu compte, le cas échéant, de l'aggravation du dommage résultant de l'usage du bien par le consommateur après le moment où il a constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater.

§ 2. Le consommateur a le droit, dans un premier temps, d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné. Toute réparation ou tout remplacement doit être effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

Les frais visés à l'alinéa précédent sont les frais nécessaires exposés pour la mise des biens dans un état conforme, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel.

Pour l'application de l'alinéa 1er, un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au vendeur des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu :

- de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas le défaut de conformité;
- de l'importance du défaut de conformité;
- de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en oeuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

§ 3. Le consommateur a le droit d'exiger du vendeur une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat :  
- s'il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien, ou  
- si le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur.

Pour l'application de l'alinéa 1er, tout remboursement au consommateur est réduit pour tenir compte de l'usage que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison.

[Télécharger les conditions générales de vente au format PDF.](#)