



Condiciones generales y particulares de venta

EDICIÓN 2026 — EN VIGOR DESDE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2026

Las presentes condiciones se componen de **condiciones generales de venta** (Título I), aplicables a todos los servicios vendidos por FAR AWAY, y de **condiciones particulares de venta** (Título II), propias de cada tipo de servicio. En caso de contradicción, las condiciones particulares prevalecen sobre las condiciones generales, y las menciones que figuran en el contrato de viaje prevalecen sobre unas y otras.

ÍNDICE

1. Título I — Condiciones generales de venta
 1. Objeto y ámbito de aplicación
 2. Identidad del vendedor
 3. Condición en la que interviene FAR AWAY
 4. Presupuesto e información precontractual
 5. Inscripción y perfección del contrato
 6. Precio
 7. Pago
 8. Cesión del contrato
 9. Modificación del contrato
 10. Resolución del contrato por el Viajero
 11. Resolución del contrato por FAR AWAY
 12. Ejecución, falta de conformidad y asistencia al Viajero
 13. Responsabilidad
 14. Transporte
 15. Alojamiento
 16. Alquiler de vehículos
 17. Formalidades administrativas y sanitarias
 18. Aptitud, accesibilidad y necesidades especiales
 19. Seguros
 20. Compras en destino y propinas
 21. Fotografías y derecho a la propia imagen
 22. Reclamaciones, servicio de atención al cliente y mediación
 23. Datos personales
 24. Derecho aplicable, lengua y jurisdicción
 25. Divisibilidad y no renuncia
 26. Versión y actualización
2. Título II — Condiciones particulares de venta
 - A — Viajes combinados y viajes a medida
 - B — Grupos, incentivos, seminarios y eventos
 - C — Aviación privada
 - D — Servicios sueltos y servicios de viaje vinculados
 - E — Receptivo Francia y Europa y clientela internacional
3. Anexos
 - 1 — Formulario de información normalizada (viaje combinado)
 - 2 — Formulario de información normalizada (servicios vinculados)
 - 3 — Disposiciones del Código de Turismo francés

Título I — Condiciones generales de venta

Artículo 1 — Objeto y ámbito de aplicación

Las presentes condiciones generales de venta (las «CGV») rigen las relaciones entre la sociedad **LCPA**, titular de la marca comercial **FAR AWAY** (en lo sucesivo, «FAR AWAY» o «la Agencia»), y toda persona física o jurídica (en lo sucesivo, el «Cliente» o el «Viajero») que contrate con ella un viaje combinado, un servicio de viaje o un servicio de viaje vinculado, en el sentido del artículo L. 211-2 del Código de Turismo francés.

Se aplican a las ventas realizadas en agencia, por teléfono, por correo electrónico y por vía electrónica, a los viajeros residentes en Francia o en el extranjero, para servicios ejecutados en Francia o fuera de Francia.

La validación del boletín de inscripción y/o el pago de un anticipo suponen la aceptación plena y sin reservas de las presentes CGV, de las condiciones particulares aplicables, del programa y de la descripción de los servicios, así como, en su caso, de las condiciones de los seguros contratados. El Cliente declara tener capacidad para contratar y, cuando actúe por cuenta de terceros, estar debidamente facultado para obligarlos.

Artículo 2 — Identidad del vendedor

- **Denominación social:** LCPA, sociedad por acciones simplificada con un capital social de 30 000 €, titular de la marca comercial FAR AWAY
- **Domicilio social / establecimiento:** 12 avenue Charles de Gaulle, 31130 Balma, Francia
- **SIREN:** 481 805 059 — **SIRET:** 481 805 059 00047 — **RCS:** Toulouse 481 805 059
- **IVA intracomunitario:** FR50 481805059 — **Código APE:** 79.11Z
- **Inscripción en el registro de operadores de viajes y estancias (Atout France):** IM031100014
- **Protección frente a la insolvencia:** APST — Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 avenue Carnot, 75017 París, +33 (0)1 44 09 25 35, info@apst.travel
- **Seguro de responsabilidad civil profesional:** ALLIANZ IARD, sociedad anónima, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex, Francia (542 110 291 RCS Nanterre) — póliza n.º 64385721, suscrita a través del corredor ASSURINCO, 122 quai de Tounis, 31000 Toulouse, Francia. Cobertura de las consecuencias pecuniarias de la responsabilidad civil profesional hasta 4 000 000 € por año de seguro, de conformidad con los artículos L. 211-18 II-b y R. 211-35 a R. 211-40 del Código de Turismo francés
- **Contacto:** contact@far-away-tours.com — +33 (0)5 62 71 57 25 — far-away-tours.com

Artículo 3 — Condición en la que interviene FAR AWAY

Según la naturaleza del servicio vendido, FAR AWAY interviene:

- en calidad de **organizador**, cuando diseña y combina ella misma un viaje combinado;
- en calidad de **minorista**, cuando vende un viaje combinado diseñado por otro organizador;
- en calidad de **intermediario** o **mandatario**, cuando vende un servicio de viaje aislado (billete de avión suelto, noche de hotel suelta, alquiler de vehículo suelto, traslado suelto) o facilita la celebración de un servicio de viaje vinculado.

La condición en la que interviene FAR AWAY se precisa en el presupuesto y en el contrato de viaje. Determina el alcance de su responsabilidad y el régimen aplicable, detallados en las condiciones particulares del Título II.

Constituye un **viaje combinado** en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302 y del artículo L. 211-2 II del Código de Turismo francés la combinación de al menos dos tipos distintos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje, vendida a un precio global o en las condiciones previstas por dicha norma. El Viajero disfruta entonces del conjunto de derechos

otorgados por la Unión Europea aplicables a los viajes combinados, tal como han sido transpuestos en el Código de Turismo francés y se recuerdan en el [Anexo 1](#).

Artículo 4 — Presupuesto e información precontractual

FAR AWAY no vende catálogo: cada proyecto es objeto de un estudio personalizado. Los itinerarios presentados en el sitio web far-away-tours.com y en los programas difundidos por la Agencia son **propuestas de inspiración**, realizables de forma idéntica o que sirven de base para un viaje enteramente personalizado.

Cada solicitud da lugar a una propuesta escrita (el «Presupuesto») que precisa los servicios incluidos, los que no lo están, el precio, la condición en la que interviene FAR AWAY, las condiciones de cancelación aplicables y una **fecha de validez**. Transcurrida dicha fecha, los precios y la disponibilidad dejan de estar garantizados y la propuesta debe actualizarse.

Los servicios descritos en un Presupuesto se ofrecen **sujetos a disponibilidad en el momento de la reserva**. Determinados prestadores, en particular las compañías aéreas, no admiten la reserva de opciones: el programa y el precio solo adquieren carácter firme con la emisión del contrato de viaje.

De conformidad con los artículos L. 211-8, L. 211-9 y R. 211-4 del Código de Turismo francés, FAR AWAY comunica al Viajero, antes de la celebración del contrato, el conjunto de la información esencial relativa al viaje: destino, itinerario y periodos de estancia, medios y categorías de transporte, características del alojamiento, comidas facilitadas, visitas y excursiones incluidas, lengua en la que se prestan los servicios, accesibilidad para personas con movilidad reducida, precio total, modalidades de pago, número mínimo de participantes en su caso, formalidades administrativas y sanitarias, así como el formulario de información normalizada que figura en el [Anexo 1](#).

Artículo 5 — Inscripción y perfección del contrato

La reserva se confirma mediante la firma —manuscrita o electrónica— del **boletín de inscripción** o del **contrato de viaje**, acompañada del pago del anticipo previsto en el artículo 7. El contrato se entiende perfeccionado en el momento en que FAR AWAY recibe el documento firmado y el anticipo correspondiente.

Cada Viajero debe comunicar a FAR AWAY sus datos identificativos **exactos y completos** (apellidos y nombre tal como figuran en el documento de viaje utilizado), su fecha de nacimiento, su nacionalidad, así como una copia legible del pasaporte o del documento nacional de identidad utilizados para viajar. El Cliente firmante verifica la exactitud de estos datos en el momento de la firma.

FAR AWAY no podrá ser considerada responsable de las consecuencias —en particular, la denegación de embarque o los gastos de reemisión de títulos de transporte— derivadas de una información inexacta, incompleta o transmitida tardíamente. Toda rectificación de identidad posterior a la emisión de un título de transporte puede ser tratada por el transportista como una cancelación pura y simple.

La persona que realiza la inscripción por cuenta de otros Viajeros garantiza la aceptación de las presentes condiciones por parte de estos y se compromete a transmitirles toda la información y los documentos entregados por FAR AWAY.

Artículo 6 — Precio

6.1 COMPOSICIÓN Y DIVISA

Los precios se expresan **en euros (EUR) o en dólares estadounidenses (USD)**, impuestos incluidos. La divisa aplicable es la indicada en el Presupuesto y en el contrato de viaje: constituye la divisa de facturación y de pago, y solo dará fe el importe expresado en ella. Todo contravalor comunicado en otra divisa se facilita a título meramente orientativo. Cuando el contrato esté denominado en dólares estadounidenses, los importes fijos expresados en euros en las presentes condiciones (gastos mínimos, gastos de gestión, gastos de reserva) se entenderán referidos a su contravalor en USD al tipo aplicable en la fecha del contrato. Se establecen a tanto alzado y corresponden a los

servicios expresamente enumerados en el apartado «Este precio incluye». Se calculan sobre la base de un número de noches, que no se corresponde necesariamente con un número de días completos: salvo indicación en contrario, el primer y el último día se destinan al transporte.

Los servicios vendidos por FAR AWAY se rigen, en su caso, por el régimen especial del IVA de las agencias de viajes (artículo 266-1-e del Código General de Impuestos francés): en la factura no se menciona por separado ningún IVA deducible. Los servicios ejecutados en Francia por cuenta de viajeros residentes en el extranjero siguen sujetos a la fiscalidad francesa.

6.2 HONORARIOS DE DISEÑO

En los viajes individuales, FAR AWAY se remunera mediante **honorarios de diseño**, distintos del coste de los servicios y facturados con arreglo al baremo progresivo publicado en far-away-tours.com/nos-honoraires. Estos honorarios retribuyen el trabajo de estudio, diseño, reserva y seguimiento; figuran en una línea independiente del Presupuesto.

Para los grupos de más de diez personas, así como para los viajes de empresa, incentivos y seminarios, FAR AWAY aplica un margen integrado en el precio global del proyecto, sin línea de honorarios separada.

En aviación privada, los honorarios adoptan la forma de un importe fijo de coordinación por vuelo, precisado en el Presupuesto.

6.3 LO QUE EL PRECIO NO INCLUYE

Salvo mención en contrario en el Presupuesto, los precios no incluyen: los gastos de carácter personal; las bebidas no mencionadas expresamente; las propinas; las primas de seguro; los gastos de obtención de visados, autorizaciones electrónicas de viaje, pasaportes y vacunas; las tasas locales de estancia, de aeropuerto o de salida del territorio pagaderas en destino; los gastos de transporte hasta el lugar de salida del viaje; los suplementos aplicados por los prestadores con ocasión de eventos particulares (ferias, carnavales, fiestas religiosas, competiciones deportivas, periodos de Navidad y Año Nuevo); y, en general, cualquier servicio no enumerado expresamente.

6.4 REVISIÓN DEL PRECIO

De conformidad con los artículos L. 211-12, R. 211-8 y R. 211-9 del Código de Turismo francés, los precios que figuran en el contrato son revisables, **tanto al alza como a la baja**, para tener en cuenta exclusivamente:

- las variaciones del coste del transporte de pasajeros, derivadas en particular del precio del carburante o de otras fuentes de energía;
- las variaciones del nivel de los impuestos o tasas aplicables a los servicios de viaje incluidos en el contrato (tasas de aterrizaje, de embarque y de desembarque, impuestos sobre estancias turísticas, derechos de entrada, gastos de visado, impuestos de nueva creación);
- las variaciones de los tipos de cambio que incidan en el precio del viaje combinado.

La parte del precio susceptible de revisión corresponde a la totalidad del precio del viaje. Todo incremento se notifica al Viajero en un soporte duradero, de forma clara y comprensible, con su justificación y su modo de cálculo, **a más tardar veinte días antes del inicio del viaje**. No podrá aplicarse ningún incremento una vez transcurrido dicho plazo.

Cuando el incremento supere el **8 %** del precio total del viaje combinado, el Viajero podrá, en un plazo razonable fijado por FAR AWAY en su notificación, aceptar la modificación o resolver el contrato sin pagar gastos de resolución. A falta de respuesta dentro de dicho plazo, la modificación se entenderá aceptada. En caso de disminución de los costes correspondientes, el Viajero tiene derecho a una reducción del precio, deducidos los gastos administrativos realmente soportados.

Artículo 7 — Pago

7.1 ANTICIPO

Para toda inscripción realizada con **más de 45 días** de antelación respecto de la fecha de salida, será exigible en el momento de la firma del contrato un anticipo del **35 %** del importe total del viaje.

7.2 SERVICIOS NO REEMBOLSABLES Y PREPAGOS IMPUESTOS

Determinados servicios deben abonarse íntegramente en el momento de la reserva para quedar garantizados: billetes de avión con tarifa no modificable o no reembolsable, tarifas promocionales y prepagadas, cruceros, eventos deportivos y culturales, fletamentos aéreos, así como todo servicio sometido por el prestador a prepago. En tal caso, FAR AWAY podrá exigir el pago íntegro de dichos servicios desde la inscripción; el anticipo del 35 % se calculará entonces sobre el saldo de los servicios que no hayan sido objeto de pago total. Esta exigencia se hace constar en el contrato de viaje.

7.3 SALDO

El saldo del precio es exigible **a más tardar 45 días antes de la fecha de salida**, sin necesidad de recordatorio por parte de FAR AWAY. Para toda inscripción realizada 45 días antes de la salida o menos, la totalidad del precio es exigible en el momento de la firma del contrato.

7.4 MEDIOS DE PAGO

Se aceptan pagos por transferencia bancaria, por tarjeta bancaria (incluso mediante enlace de pago seguro), por cheque y, dentro de los límites fijados por los artículos L. 112-6 y D. 112-3 del Código Monetario y Financiero francés, en efectivo. Los gastos bancarios correspondientes a las transferencias internacionales, incluidos los gastos de banco corresponsal, corren a cargo del Cliente: el importe abonado en la cuenta de FAR AWAY debe corresponder al importe facturado. Todo pago que se realice a menos de 21 días de la salida deberá efectuarse por tarjeta bancaria o por transferencia inmediata. Las primas de seguro se abonan íntegramente en el momento de la contratación.

7.5 INEXISTENCIA DE DERECHO DE DESISTIMIENTO

De conformidad con el artículo L. 221-28 del Código de Consumo francés, los contratos que tengan por objeto servicios de alojamiento, transporte, alquiler de vehículos, restauración o actividades de ocio prestados en una fecha o durante un periodo determinado **no están sujetos al derecho de desistimiento**, incluso cuando se celebren a distancia o fuera del establecimiento. El Viajero conserva, en cambio, la facultad de resolver el contrato antes del inicio del viaje en las condiciones del artículo 10.

7.6 IMPAGO

La falta de pago del anticipo o del saldo en los vencimientos convenidos faculta a FAR AWAY, previo requerimiento que haya resultado infructuoso durante siete días, para resolver el contrato. Se aplicará entonces el baremo de gastos de resolución del artículo 10.2, calculado a la fecha de la resolución.

Artículo 8 — Cesión del contrato

De conformidad con los artículos L. 211-11 y R. 211-7 del Código de Turismo francés, el Viajero puede ceder su contrato a un cesionario que reúna las mismas condiciones que él para realizar el viaje, siempre que dicho contrato no haya producido efecto alguno. Informará a FAR AWAY de su decisión por cualquier medio que permita obtener acuse de recibo, **a más tardar siete días antes del inicio del viaje**.

El cedente y el cesionario responden solidariamente del pago del saldo del precio, así como de los gastos adicionales ocasionados por la cesión, cuyo importe justificado se comunica al Viajero antes de la operación. Se advierte al Viajero de que las tarifas aéreas utilizadas para la construcción de los viajes son, en su mayoría, nominativas e intransferibles: un cambio de nombre suele tratarse como una cancelación total, generando gastos que pueden alcanzar el 100 % del precio del transporte.

Artículo 9 — Modificación del contrato

9.1 A PETICIÓN DEL VIAJERO

Toda solicitud de modificación posterior a la firma del contrato (fechas, itinerario, alojamiento, aeropuertos, número de participantes) se tramitará con sujeción a su viabilidad y disponibilidad. Dará lugar a la facturación de gastos de modificación, así como a la asunción de los eventuales sobrecostos y gastos impuestos por los prestadores. Cuando la modificación solicitada no pueda obtenerse de los prestadores, se tratará como una resolución del contrato seguida de una nueva reserva, y se aplicará el baremo del artículo 10.2.

9.2 A INICIATIVA DE FAR AWAY, ANTES DEL INICIO DEL VIAJE

FAR AWAY puede introducir unilateralmente en el contrato **modificaciones menores**, de las que informará al Viajero de manera clara en un soporte duradero.

Cuando FAR AWAY se vea obligada a modificar una **característica esencial** de los servicios de viaje, o no pueda satisfacer un requisito especial aceptado en el contrato, o proponga un aumento de precio superior al 8 %, lo comunicará al Viajero sin demora y le indicará las consecuencias de la modificación, el plazo razonable de que dispone para responder y las consecuencias de la falta de respuesta. El Viajero podrá entonces:

- aceptar la modificación propuesta;
- aceptar, si se le ofrece, la sustitución por un viaje combinado de calidad equivalente o superior;
- o resolver el contrato sin pagar gastos de resolución y obtener el reembolso íntegro de las cantidades abonadas en un plazo máximo de **catorce días** a contar desde la resolución.

A falta de respuesta dentro del plazo señalado, se entenderá que el Viajero rechaza la modificación propuesta.

Artículo 10 — Resolución del contrato por el Viajero

10.1 MODALIDADES

El Viajero puede resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje, previo pago de los gastos de resolución previstos a continuación. La resolución debe notificarse por escrito (correo electrónico o carta certificada con acuse de recibo) a contact@far-away-tours.com o al domicilio social de la Agencia. **La fecha de recepción de dicho escrito por FAR AWAY** determina el baremo aplicable. Los plazos se computan en días naturales, sin tener en cuenta el día de la salida.

10.2 BAREMO DE GASTOS DE RESOLUCIÓN

Salvo condiciones particulares mencionadas en el contrato de viaje, los gastos de resolución se calculan sobre el precio total del viaje que figura en el contrato, por persona:

FECHA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD	GASTOS DE RESOLUCIÓN
Más de 60 días antes de la salida	15 % del precio del viaje, con un mínimo de 150 € impuestos incluidos por persona
De 59 a 30 días antes de la salida	50 % del precio del viaje
De 29 a 14 días antes de la salida	60 % del precio del viaje
De 13 a 7 días antes de la salida	80 % del precio del viaje
De 6 días a 1 día antes de la salida	100 % del precio del viaje
Incomparecencia el día de la salida	100 % del precio del viaje

Este baremo es un baremo estándar, establecido en función de la fecha de resolución y del ahorro de costes y los ingresos previstos. Se aplica **salvo condiciones de cancelación específicas** impuestas por un prestador y puestas en conocimiento del Viajero en el Presupuesto y en el contrato de viaje; dichas condiciones específicas prevalecerán entonces sobre el baremo anterior.

10.3 CANTIDADES Y SERVICIOS NO REEMBOLSABLES

En ningún caso son reembolsables: los honorarios de diseño y los gastos de gestión facturados, las primas de seguro, los gastos de visado y de obtención de los documentos de viaje, los gastos de vacunación, así como los gastos asumidos por el Viajero al margen del contrato celebrado con FAR AWAY (transporte hasta el lugar de salida, aparcamiento, alojamiento anterior o posterior al desplazamiento).

Los billetes de avión ya emitidos, las tarifas no modificables y no reembolsables, los módulos de crucero y los servicios vinculados a eventos pueden dar lugar a gastos que alcancen el 100 % de su precio, con independencia de la fecha de resolución. Respecto de los billetes aéreos no utilizados, el Viajero puede solicitar el reembolso de los impuestos y tasas aeroportuarias cuya exigibilidad derive del embarque efectivo del pasajero, de conformidad con el artículo L. 224-66 del Código de Consumo francés; la solicitud es gratuita cuando se realiza en línea, pudiendo facturarse en los demás casos unos gastos que no excedan del 20 % de las cantidades reembolsadas.

10.4 RESOLUCIÓN EN CASO DE CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS

De conformidad con el artículo L. 211-14 II del Código de Turismo francés, el Viajero puede resolver el contrato antes del inicio del viaje **sin pagar gastos de resolución** en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias que concurran en el lugar de destino o en sus inmediaciones y que afecten de forma significativa a la ejecución del contrato o al transporte de pasajeros al lugar de destino. Tendrá entonces derecho al reembolso íntegro de los pagos realizados, en un plazo de catorce días, pero no a una indemnización adicional.

10.5 RESOLUCIÓN PARCIAL Y SERVICIOS COMPARTIDOS

Cuando uno o varios Viajeros inscritos en un mismo expediente renuncien a un viaje que se mantiene para los demás participantes:

- en los servicios individuales (transporte, servicios nominativos), los gastos se calculan con arreglo al baremo anterior sobre el precio de los servicios no disfrutados;
- en los servicios compartidos (habitación, vehículo, guía, aeronave fletada), se facturan gastos equivalentes al 100 % de la cuota parte correspondiente, con independencia de la fecha de resolución, y se recalcula el precio de los Viajeros que mantienen el viaje (suplemento de habitación individual, reducción del número de participantes);
- los gastos se deducen de las cantidades cobradas por el expediente, cualquiera que sea la persona que haya efectuado los pagos.

10.6 SERVICIOS NO DISFRUTADOS

Todo servicio previsto en el contrato y no disfrutado por causa imputable al Viajero —retraso en la facturación, interrupción voluntaria del viaje, incomparecencia a una cita— no dará lugar a reembolso ni indemnización alguna.

Artículo 11 — Resolución del contrato por FAR AWAY

11.1 NÚMERO MÍNIMO DE PARTICIPANTES

Cuando la realización del viaje esté supeditada a un número mínimo de participantes, dicho número se indicará en el contrato. Si no se alcanza ese número, FAR AWAY podrá resolver el contrato y reembolsar íntegramente al Viajero, sin indemnización adicional, notificándoselo a más tardar:

- veinte días antes del inicio del viaje, en los viajes de más de seis días de duración;
- siete días antes del inicio del viaje, en los viajes de dos a seis días de duración;
- cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje, en los viajes que no duren más de dos días.

11.2 CIRCUNSTANCIAS INEVITABLES Y EXTRAORDINARIAS

FAR AWAY podrá resolver el contrato y reembolsar íntegramente al Viajero, sin indemnización adicional, cuando se vea impedida para ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias —en particular, conflictos armados, disturbios políticos graves, atentados, catástrofes naturales, epidemias, cierre de espacios aéreos o de fronteras, decisiones de las autoridades públicas—.

11.3 OTROS SUPUESTOS

En todos los demás supuestos de resolución a iniciativa de FAR AWAY, el Viajero obtendrá el reembolso íntegro de las cantidades abonadas en un plazo de catorce días, así como, en su caso, la indemnización prevista en el artículo L. 211-14 del Código de Turismo francés.

Artículo 12 — Ejecución del viaje, falta de conformidad y asistencia al Viajero

El Viajero informará a FAR AWAY, **sin dilación y con la mayor brevedad posible**, de cualquier falta de conformidad observada durante la ejecución de los servicios, utilizando el número de urgencia y los datos de contacto que figuran en su documentación de viaje (+33 (0)5 62 71 57 25, línea de guardia operativa localizable las 24 horas). La falta de comunicación en destino podrá tenerse en cuenta para determinar el importe de la reducción del precio o de los daños y perjuicios eventualmente debidos, cuando una comunicación inmediata hubiera permitido evitar o reducir el perjuicio.

FAR AWAY subsanará la falta de conformidad, salvo que ello resulte imposible o entrañe costes desproporcionados, teniendo en cuenta su gravedad y el valor de los servicios afectados. Cuando una parte significativa de los servicios no pueda prestarse según lo previsto, se ofrecerán otros servicios de calidad equivalente o superior sin suplemento de precio; si los servicios sustitutivos son de calidad inferior, se concederá una reducción adecuada del precio. El Viajero solo podrá rechazar los servicios sustitutivos si no son comparables a lo previsto o si la reducción del precio concedida no es adecuada.

Cuando la falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y no se subsane en un plazo razonable, el Viajero podrá resolver el contrato sin pagar gastos y, si el viaje combinado comprende el transporte, obtener su repatriación en condiciones equivalentes y sin suplemento de precio.

De conformidad con el artículo L. 211-17-1 del Código de Turismo francés, FAR AWAY prestará **sin demora indebida una asistencia adecuada** al Viajero en dificultades: información útil sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, ayuda para establecer comunicaciones a distancia y búsqueda de fórmulas de viaje alternativas. Cuando la dificultad se haya causado de forma intencionada o por negligencia del Viajero, dicha asistencia podrá ser objeto de una facturación razonable, que no excederá de los costes reales soportados.

Artículo 13 — Responsabilidad

13.1 PRINCIPIO

Cuando vende un viaje combinado, FAR AWAY responde de pleno derecho de la correcta ejecución de los servicios de viaje incluidos en el contrato, de conformidad con el artículo L. 211-16 del Código de Turismo francés, con independencia de que dichos servicios sean ejecutados por ella misma o por otros prestadores.

13.2 EXONERACIONES

FAR AWAY no será responsable cuando la falta de ejecución o la ejecución defectuosa del contrato sea imputable: al propio Viajero; a un tercero ajeno a la prestación de los servicios de viaje incluidos en el contrato, cuando dicho hecho tenga carácter imprevisible o inevitable; o a circunstancias inevitables y extraordinarias.

A título ilustrativo, y sin que esta lista tenga carácter limitativo, FAR AWAY no podrá ser considerada responsable de las consecuencias: de la pérdida, el robo o el olvido de documentos de viaje, títulos de transporte o efectos personales; de un error ortográfico en los datos de identidad comunicados por el Cliente; de la falta de presentación de los documentos administrativos o sanitarios exigidos; de una llegada tardía a la facturación o al embarque; de la confiscación de objetos en los controles de seguridad; de huelgas, conflictos laborales, congestión del espacio aéreo, incidencias técnicas, inclemencias meteorológicas y retrasos ajenos a la Agencia; del cierre temporal, por reforma o por cualquier otro motivo, de un lugar, museo o monumento previsto en el programa; de la modificación del calendario o de la cancelación de un evento deportivo o cultural por sus organizadores; ni de los servicios reservados directamente por el Viajero en destino con terceros, aun cuando sea por recomendación de un guía o de un corresponsal local.

Los itinerarios se establecen con varios meses de antelación. Por razones de seguridad, contingencias climáticas o restricciones operativas, el orden de las etapas, los horarios o el contenido de las visitas pueden adaptarse en destino, sin que ello afecte a la esencia del viaje; tales adaptaciones no constituyen una falta de conformidad que dé derecho a indemnización.

13.3 LÍMITES DE LA INDEMNIZACIÓN

De conformidad con el artículo L. 211-17-IV del Código de Turismo francés, cuando convenios internacionales limiten el alcance o las condiciones de la indemnización debida por un prestador (en particular, el Convenio de Montreal para el transporte aéreo, el Convenio de Atenas para el transporte marítimo, las Reglas uniformes CIV para el transporte ferroviario), esos mismos límites se aplicarán a FAR AWAY.

En todos los demás casos, y salvo daños corporales, daños causados intencionadamente o por negligencia, el importe de los daños y perjuicios que puedan imputarse a FAR AWAY queda limitado a **tres veces el precio total del viaje**.

La indemnización que, en su caso, abone FAR AWAY se deducirá de la obtenida por el Viajero del prestador o de su aseguradora por el mismo perjuicio, y a la inversa: el Viajero no puede ser indemnizado dos veces por un mismo daño.

Artículo 14 — Transporte

14.1 IDENTIDAD DEL TRANSPORTISTA

La identidad del transportista o transportistas que puedan operar los vuelos figura en la descripción del viaje o en el contrato de viaje. Todo cambio se comunicará al Viajero por cualquier medio en cuanto FAR AWAY tenga conocimiento de él. La lista de compañías aéreas objeto de una prohibición de explotación en la Unión Europea puede consultarse en [el sitio web de la Comisión Europea](#).

14.2 HORARIOS, ESCALAS E ITINERARIOS

Los horarios comunicados antes de la emisión de los títulos de transporte son orientativos. Pueden variar hasta el día de la salida en función de las autorizaciones de tráfico concedidas a las compañías. La duración de las escalas la fijan los

transportistas. Un vuelo puede realizarse a cualquier hora del día previsto e imponer la presentación en el aeropuerto hasta tres horas antes del despegue.

Todo transportista puede modificar sin preaviso los horarios, el itinerario, la aeronave, así como las estaciones, puertos o aeropuertos de salida y de llegada, en particular por razones técnicas, climáticas, sociales o políticas. Estos hechos pueden ocasionar retrasos, escalas adicionales o cancelaciones. Estas modificaciones, cuando no afecten a una característica esencial del viaje, no constituyen motivo de resolución sin gastos.

14.3 DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS

En caso de gran retraso, cancelación de vuelo, denegación de embarque o sobreventa, el Viajero disfruta de los derechos previstos en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, que deberá hacer valer **directamente frente al transportista aéreo**, único obligado al pago de las indemnizaciones y a la prestación de la atención correspondientes. El pasajero titular de una tarjeta de embarque permanece bajo la protección y la asistencia de la compañía aérea. FAR AWAY acompaña al Viajero en sus gestiones, pero no sustituye al transportista.

14.4 EQUIPAJES

Las franquicias de equipaje las fijan los transportistas y se comunican a petición del interesado. Se desaconseja firmemente colocar objetos de valor, documentos, medicamentos o aparatos electrónicos en el equipaje facturado. En caso de pérdida, retraso en la entrega o daño, deberá formalizarse un parte de irregularidad de equipaje (*Property Irregularity Report*) **a la llegada** ante el transportista, y conservarse junto con los títulos de transporte, las tarjetas de embarque y las etiquetas de equipaje.

14.5 NO REALIZACIÓN DEL TRANSPORTE POR CAUSA IMPUTABLE AL VIAJERO

En caso de incomparecencia o de no utilización de un tramo de transporte, el transportista suele anular los tramos siguientes, incluido el de regreso. La adquisición de nuevos títulos de transporte correrá entonces a cargo exclusivo del Viajero, sin garantía de obtener la tarifa inicial.

Artículo 15 — Alojamiento

Las categorías hoteleras mencionadas se entienden con arreglo a las **normas locales** del país de acogida, que pueden diferir de las normas francesas. Las modalidades y los niveles de servicio de determinados destinos pueden ser inferiores a los estándares europeos; FAR AWAY no podrá ser considerada responsable de ello.

Conforme a los usos de la hotelería internacional, las habitaciones suelen estar disponibles a partir de las 14:00 horas el día de la llegada y deben desocuparse antes de las 12:00 horas el día de la salida, cualesquiera que sean los horarios de transporte. Por razones ajenas a su voluntad, FAR AWAY puede verse obligada a sustituir un establecimiento por otro de categoría idéntica o superior. Cuando no pueda prestarse un servicio que haya dado lugar a un suplemento (categoría superior, vistas al mar, mejora de categoría), el reembolso se limitará al importe de dicho suplemento.

Las habitaciones dobles disponen, según los establecimientos, de dos camas separadas o de una cama de matrimonio; las habitaciones individuales suelen ser de tamaño reducido; en las habitaciones triples y cuádruples, el tercer y el cuarto ocupante comparten por lo general las camas existentes o disponen de una cama supletoria. Las denominaciones «media pensión», «pensión completa» y «todo incluido» se entienden según las definiciones precisadas en la descripción del viaje.

Las peticiones especiales no mencionadas en el contrato y que no den lugar a suplemento (habitaciones comunicadas, planta, no fumadores, regímenes alimentarios por preferencia) se transmiten a los prestadores a título orientativo: quedan a su discreción, no pueden garantizarse y no comprometen la responsabilidad de FAR AWAY.

Artículo 16 — Alquiler de vehículos

El alquiler se entiende por periodos de veinticuatro horas. La mayoría de las empresas de alquiler exigen una tarjeta de crédito a nombre del conductor, con numeración en relieve, para la constitución de la fianza. La edad mínima del conductor, los suplementos por «conductor joven», los gastos de abandono en caso de devolución en una oficina distinta, las prórrogas, las mejoras de categoría y el exceso de kilometraje se rigen por las condiciones de la empresa de alquiler y se abonan en destino. El permiso de conducción nacional y, cuando la normativa local lo exija, el permiso de conducción internacional deberán estar en vigor.

Artículo 17 — Formalidades administrativas y sanitarias

17.1 PRINCIPIO

En el momento de la reserva, FAR AWAY informa al Viajero de las formalidades policiales, aduaneras y sanitarias aplicables **a los nacionales franceses**, así como de los plazos para su cumplimiento. El cumplimiento de dichas formalidades y los gastos que de ello se deriven corresponden al Viajero.

17.2 NACIONALES EXTRANJEROS

Los Viajeros de nacionalidad extranjera, incluidos los residentes en Francia, así como los titulares de varias nacionalidades, deberán dirigirse necesariamente a los consulados y embajadas de los países de tránsito y de destino —y, cuando se trate de un viaje con destino u origen en Francia, a las autoridades francesas— a fin de conocer las formalidades que les son aplicables, que pueden diferir sensiblemente de las exigidas a los nacionales franceses. Les corresponde comprobar la validez de su permiso de residencia, de su visado de regreso y de sus documentos de viaje. FAR AWAY no podrá ser considerada responsable de las consecuencias del incumplimiento de dichas formalidades, ni de la denegación o el retraso en la expedición de un visado o de una autorización de viaje por una autoridad competente.

17.3 DOCUMENTOS DE VIAJE

Para la mayoría de los destinos fuera de la Unión Europea se exige un pasaporte en buen estado, con una validez mínima de seis meses posterior a la fecha de regreso. Para los viajes dentro del Espacio Económico Europeo y a Suiza puede bastar un documento nacional de identidad en vigor y en buen estado. Las autorizaciones electrónicas de viaje (ESTA, eTA, ETIAS, K-ETA y equivalentes) deberán ser obtenidas por el Viajero dentro de los plazos establecidos.

17.4 MENORES

Las inscripciones de menores deberán ser firmadas por una persona titular de la patria potestad o por el tutor legal. Todo menor residente en Francia que viaje sin una persona titular de la patria potestad deberá ir provisto de un documento de identidad a su nombre, de una autorización de salida del territorio firmada y de la copia del documento de identidad del firmante. Se invita al progenitor que viaje solo con su hijo a comprobar, atendiendo a su situación personal, que ninguna resolución judicial restringe la salida del territorio. Determinados destinos exigen documentos adicionales (certificados de nacimiento traducidos, autorizaciones notariales): corresponde al Viajero informarse al respecto.

17.5 RECOMENDACIONES

FAR AWAY invita a los Viajeros a consultar, hasta el día de la salida, los **Consejos a los viajeros** del Ministerio de Europa y de Asuntos Exteriores francés, las recomendaciones sanitarias del Instituto Pasteur y de la Organización Mundial de la Salud, y a inscribirse en el registro Ariane. Se invita a los Viajeros que no sean nacionales franceses a consultar las recomendaciones equivalentes publicadas por las autoridades de su país de nacionalidad o de residencia.

Artículo 18 — Aptitud, accesibilidad y necesidades especiales

Corresponde al Viajero asegurarse, consultando a un médico si fuera necesario, de su aptitud para realizar el viaje previsto, en particular cuando este comprenda etapas en altitud, actividades físicas o trayectos largos, o se desarrolle

lejos de cualquier infraestructura médica.

El Viajero informará a FAR AWAY, **antes de la celebración del contrato**, de cualquier limitación de movilidad, discapacidad, afección médica, alergia o régimen alimentario imperativo, a fin de que pueda comprobarse la adecuación del viaje a sus necesidades y de que los servicios se adapten en la medida de lo posible. A falta de información previa, el Viajero no podrá invocar una falta de conformidad basada en la inadecuación de los servicios a sus necesidades especiales. FAR AWAY se reserva la facultad de rechazar una inscripción cuando el viaje previsto presente, para la persona de que se trate, riesgos desproporcionados, y propondrá en tal caso una alternativa adaptada cuando exista.

Artículo 19 — Seguros

19.1 ASISTENCIA, ACCIDENTE, ENFERMEDAD Y REPATRIACIÓN — INCLUIDA

Todos los viajes y servicios vendidos por FAR AWAY incluyen de oficio una cobertura de **asistencia, accidente, enfermedad y repatriación**, sin coste adicional. Ampara en particular la repatriación médica, los gastos médicos en el extranjero, la asistencia en caso de fallecimiento, los equipajes, la interrupción del viaje, los accidentes individuales y la responsabilidad civil privada en el extranjero, dentro de los límites, importes y franquicias que figuran en la nota informativa entregada antes de la salida y publicada en far-away-tours.com/assurances.

Las prestaciones de asistencia deben activarse **previo acuerdo del prestador de asistencia**: todo gasto realizado sin haber contactado antes con la central de asistencia, disponible 24 horas, no se reembolsa a posteriori.

19.2 ANULACIÓN Y PRECIO FIJO — OPCIONAL

FAR AWAY ofrece, con carácter facultativo, una garantía de **anulación y precio fijo** al tipo del **5 % del precio total del viaje, transporte incluido**. Debe contratarse el mismo día de la reserva y, a más tardar, antes de que el baremo de gastos de resolución del artículo 10.2 haya empezado a correr; transcurrido ese momento ya no puede contratarse. Su contratación hace además que el precio del contrato sea firme y no revisable, como excepción al artículo 6.4.

El Viajero que renuncie a esta garantía reconoce haber sido informado de su alcance y asume las consecuencias de una anulación a su cargo, conforme al baremo del artículo 10.2.

19.3 DISPOSICIONES COMUNES

Las primas de seguro son exigibles en su totalidad en el momento de la contratación y **no son reembolsables en ningún caso**. El Viajero que ya sea titular de una cobertura anterior que ampare los mismos riesgos dispone de un plazo de renuncia en las condiciones previstas por el Código de Seguros francés, siempre que no se haya activado ninguna garantía.

Las declaraciones de siniestro y las solicitudes de indemnización se dirigirán **directamente a la aseguradora**, única competente para decidir sobre la cobertura; FAR AWAY acompaña al Viajero en la formación del expediente sin sustituirle. La declaración de un siniestro ante la aseguradora no exime al Viajero de notificar su anulación a FAR AWAY por escrito: únicamente la fecha de recepción de dicha notificación determina el baremo de gastos aplicable.

El detalle de las coberturas, importes, franquicias y exclusiones figura en la nota informativa. Únicamente dan fe las condiciones generales y particulares de la póliza de seguro.

Artículo 20 — Compras en destino y propinas

Las compras realizadas en destino son responsabilidad exclusiva del Viajero, incluso cuando se efectúen siguiendo el consejo de un guía o de un corresponsal local. El uso de la propina varía según los destinos; queda a la libre apreciación del Viajero y no puede imponérsele importe alguno.

Artículo 21 — Fotografías y derecho a la propia imagen

Las fotografías y los vídeos que figuran en los soportes comerciales de FAR AWAY son ilustrativos de los paisajes, ambientes y categorías de servicios, y carecen de valor contractual; solo la descripción escrita del viaje vincula a la Agencia.

FAR AWAY puede utilizar imágenes tomadas durante un viaje para ilustrar sus soportes de presentación. Dicha utilización queda supeditada al consentimiento previo de las personas identificables. Cualquier persona puede oponerse a esta utilización, antes o después del viaje, mediante simple solicitud dirigida a contact@far-away-tours.com.

Artículo 22 — Reclamaciones, servicio de atención al cliente y mediación

Las faltas de conformidad observadas durante el viaje deben comunicarse sin dilación, en las condiciones del artículo 12, para que FAR AWAY pueda subsanarlas sobre el terreno.

Toda reclamación posterior al viaje se dirigirá por escrito, acompañada de los justificantes, con la mayor brevedad posible tras el regreso, a **FAR AWAY — Service Client, 12 avenue Charles de Gaulle, 31130 Balma, Francia** o a **contact@far-away-tours.com**. FAR AWAY acusará recibo y procurará dar una respuesta motivada en un plazo de treinta días.

A falta de respuesta satisfactoria en un plazo de sesenta días desde el envío de la reclamación escrita, el Viajero consumidor podrá dirigirse gratuitamente al **Médiateur du Tourisme et du Voyage** (mediador francés del turismo y el viaje) — MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 París Cedex 17, Francia —, cuyas modalidades de presentación figuran en www.mtv.travel. La intervención del mediador exige una reclamación escrita previa ante FAR AWAY y debe solicitarse en el plazo de un año desde esta. El recurso a la mediación es gratuito para el Viajero y facultativo; cada parte queda libre de aceptar o rechazar la solución propuesta por el mediador.

El Viajero residente en otro Estado miembro de la Unión Europea también puede dirigirse al **Centro Europeo del Consumidor Francia** (www.europe-consommateurs.eu) para los litigios transfronterizos. La plataforma europea de resolución de litigios en línea dejó de funcionar el 20 de julio de 2025 en aplicación del Reglamento (UE) 2024/3228 y ya no puede utilizarse.

Artículo 23 — Datos personales

Los datos facilitados en el marco de una solicitud de presupuesto o de una reserva son recabados y tratados por LCPA / FAR AWAY, en calidad de responsable del tratamiento, con las siguientes finalidades: tramitación y seguimiento de las solicitudes, celebración y ejecución del contrato, facturación y cobro, cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias y —previo consentimiento del Viajero cuando sea exigible— envío de información comercial.

Los datos estrictamente necesarios se transmiten a los prestadores que intervienen en la realización del viaje (transportistas, hoteles, receptivos, aseguradoras, prestadores técnicos y de pago), incluso cuando están situados fuera de la Unión Europea. En tal caso, FAR AWAY se asegura de que la transferencia cuente con garantías adecuadas en el sentido del RGPD. Determinados datos pueden tener que comunicarse a las autoridades de los países de tránsito y de destino en aplicación de su normativa (datos de pasajeros, formalidades de entrada).

Los datos se conservan durante el tiempo necesario para la ejecución de los servicios y, con posterioridad, durante los plazos legales de conservación. De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 y con la Ley francesa n.º 78-17, de 6 de enero de 1978, modificada, el Viajero dispone de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, así como del derecho a establecer directrices sobre el destino de sus datos tras su fallecimiento. Estos derechos se ejercen ante contact@far-away-tours.com. El Viajero puede presentar una reclamación ante la CNIL. Asimismo, puede inscribirse gratuitamente en la lista de oposición a la publicidad telefónica Bloctel.

Artículo 24 — Derecho aplicable, lengua y jurisdicción

Las presentes condiciones y los contratos que a ellas se remiten se someten al **Derecho francés**, en particular a las disposiciones del Código de Turismo francés que transponen la Directiva (UE) 2015/2302. Esta elección de ley no priva al Viajero consumidor que tenga su residencia habitual en otro Estado de la protección que le garanticen las disposiciones imperativas de la ley de dicho Estado, de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 593/2008, denominado «Roma I».

Las presentes condiciones están redactadas en francés y pueden traducirse al inglés y al español para comodidad de los Viajeros. **En caso de divergencia de interpretación entre las versiones, prevalecerá la versión francesa.**

A falta de resolución amistosa, los litigios serán competencia de los órganos jurisdiccionales franceses competentes. El Viajero consumidor podrá, a su elección, acudir al órgano jurisdiccional del lugar en el que residía en el momento de la celebración del contrato o del acaecimiento del hecho dañoso, de conformidad con el artículo R. 631-3 del Código de Consumo francés.

Artículo 25 — Divisibilidad y no renuncia

Si alguna de las estipulaciones de las presentes condiciones fuera declarada nula, se tuviera por no puesta o quedara sin efecto, las demás estipulaciones conservarán plena fuerza y alcance. El hecho de que FAR AWAY no invoque, en un momento dado, alguna de las presentes estipulaciones no podrá interpretarse como una renuncia a invocarla posteriormente.

Artículo 26 — Versión y actualización

Las condiciones aplicables son las vigentes en la fecha de firma del contrato de viaje, del que se entrega un ejemplar al Viajero y que FAR AWAY conserva. La versión en línea puede modificarse en cualquier momento para las reservas futuras. Versión en vigor a partir del **1 de septiembre de 2026**.

Título II — Condiciones particulares de venta

Las condiciones particulares que figuran a continuación complementan las condiciones generales y se aplican en función de la naturaleza del servicio vendido, tal como se identifique en el Presupuesto y en el contrato de viaje. En caso de contradicción, prevalecen sobre las condiciones generales.

CPV A — Viajes combinados y viajes a medida

A.1 ÁMBITO

La presente sección se aplica a los viajes combinados vendidos a viajeros individuales, en familia o en grupo reducido (diez personas como máximo), ya se trate de un itinerario propuesto por FAR AWAY o de un viaje enteramente diseñado a medida.

A.2 ELABORACIÓN DEL PROYECTO

El diseño de un viaje a medida requiere intercambios previos. FAR AWAY puede, antes de asumir compromiso alguno, solicitar el pago de un **anticipo de estudio** cuando el proyecto exija investigaciones en profundidad o la intervención de corresponsales locales. Dicho anticipo se deduce íntegramente del precio del viaje en caso de confirmación; queda adquirido por la Agencia en caso de abandono del proyecto. Su importe y sus modalidades se indican por escrito antes de cualquier pago.

A.3 HONORARIOS DE DISEÑO

Los honorarios se rigen por el baremo progresivo publicado en far-away-tours.com/nos-honoraire, aplicado por tramos. Se facturan en el momento de la confirmación del viaje, figuran de forma diferenciada en el Presupuesto y en la factura, y no son reembolsables en caso de resolución del contrato por el Viajero.

A.4 RESERVAS TARDÍAS

Toda reserva confirmada a menos de quince días de la fecha de salida dará lugar a la facturación de gastos de urgencia por un importe de 200 € por expediente, además de los honorarios.

A.5 CRUCEROS Y MÓDULOS ESPECÍFICOS

Los cruceros, trenes de lujo, safaris, lodges aislados, campamentos de temporada y servicios vinculados a eventos están sujetos a condiciones de cancelación propias de cada operador, por lo general más estrictas que el baremo del artículo 10.2. Dichas condiciones sustituyen al baremo general respecto de la parte del precio afectada y se hacen constar expresamente en el contrato de viaje.

A.6 AMPLIACIÓN Y MODIFICACIÓN EN DESTINO

Toda adición o cambio de servicio decidido en destino y no organizado por mediación de FAR AWAY se celebra directamente entre el Viajero y el prestador, bajo la exclusiva responsabilidad de aquel, y se abona en destino. Ningún servicio previsto en el contrato y no disfrutado a causa de dicha adición será objeto de reembolso.

CPV B — Grupos, incentivos, seminarios y eventos de empresa

B.1 ÁMBITO

La presente sección se aplica a los proyectos que reúnan a **más de diez participantes**, así como a los viajes de negocios, incentivos, seminarios, congresos, comités sociales y económicos y eventos privados (bodas, aniversarios, reuniones familiares). El Cliente es la persona física o jurídica firmante del contrato; los participantes no son parte en el contrato.

B.2 PRECIO Y REMUNERACIÓN

El precio se establece de forma global, con el margen incluido, sobre la base del número de participantes anunciado, de las fechas y del conjunto de servicios descritos en el Presupuesto. Es indivisible: toda variación del número de participantes, de las fechas, del nivel de los servicios o del tipo de cambio conlleva un nuevo cálculo del precio. Los precios por persona se indican para una base de participación determinada; por debajo de dicha base, el precio unitario se revisa.

B.3 CALENDARIO DE PAGOS

Salvo estipulación en contrario en el contrato, el calendario aplicable es el siguiente: **30 % a la firma, 40 % a 60 días de la salida, saldo a 30 días de la salida**. Los servicios no reembolsables y los anticipos exigidos por los prestadores (privatizaciones, eventos, fletamentos) se facturan aparte y son exigibles en la fecha en que sean reclamados a FAR AWAY.

B.4 NÚMERO DE PARTICIPANTES, ROOMING LIST E INFORMACIÓN DE PASAJEROS

El Cliente comunicará la lista nominativa definitiva de participantes, la rooming list y la información exigida por los transportistas y las autoridades a más tardar **45 días antes de la salida**, o en cualquier fecha anterior impuesta por un prestador y mencionada en el contrato. Toda modificación posterior queda sujeta a disponibilidad y da lugar a la facturación de los gastos correspondientes.

B.5 REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE PARTICIPANTES Y RESOLUCIÓN

Toda reducción del número de participantes se trata como una resolución parcial. Salvo condiciones específicas mencionadas en el contrato, los gastos aplicables son los siguientes, calculados sobre el precio de los participantes

retirados:

FECHA DE NOTIFICACIÓN ESCRITA	GASTOS
Más de 90 días antes de la salida	15 % del precio global
De 89 a 60 días antes de la salida	35 % del precio global
De 59 a 30 días antes de la salida	60 % del precio global
De 29 a 15 días antes de la salida	85 % del precio global
A menos de 15 días de la salida	100 % del precio global

Los servicios privatizados, los espacios reservados en exclusiva, los servicios vinculados a eventos y los transportes fletados se adeudan al 100 % desde su confirmación, con independencia del baremo anterior.

B.6 RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE Y COMPORTAMIENTO DE LOS PARTICIPANTES

El Cliente garantiza que los participantes respetarán las normas de seguridad, los reglamentos internos de los establecimientos y las instrucciones de los acompañantes. FAR AWAY y sus prestadores pueden excluir de una actividad, sin reembolso, a todo participante cuyo comportamiento comprometa la seguridad, la tranquilidad o la correcta ejecución del programa. Los desperfectos causados por un participante se facturan al Cliente. El Cliente se asegura de que los participantes dispongan de una cobertura de seguro adecuada y de que los datos personales que transmite a FAR AWAY se hayan obtenido lícitamente, actuando como responsable del tratamiento en lo que a él respecta.

B.7 PROGRAMA Y ADAPTACIONES

Las actividades al aire libre, las salidas náuticas, los vuelos en helicóptero o en globo aerostático y los eventos en el exterior pueden cancelarse o aplazarse por razones de seguridad o meteorológicas, por decisión del prestador. FAR AWAY propondrá entonces una actividad sustitutiva o, en su defecto, reembolsará la parte correspondiente del precio, con exclusión de cualquier otra indemnización.

CPV C — Aviación privada

C.1 ÁMBITO Y CONDICIÓN DE FAR AWAY

La presente sección se aplica a los vuelos realizados a demanda a bordo de aeronaves fletadas. FAR AWAY **no es transportista aéreo y no explota ninguna aeronave**. Interviene en calidad de intermediario por cuenta del Cliente ante corredores y operadores titulares de un certificado de operador aéreo (CTA/AOC). El contrato de transporte se celebra entre el Cliente y el operador seleccionado, en las condiciones de este último, que se comunican al Cliente y que este acepta al confirmar el vuelo. Cuando el vuelo se vende dentro de un viaje combinado que incluye otros servicios de viaje, se aplican al conjunto del viaje combinado las disposiciones relativas a los viajes combinados.

C.2 PRESUPUESTO Y CONFIRMACIÓN

Los presupuestos de aviación privada se establecen con sujeción a la disponibilidad de la aeronave y de la tripulación en el momento de la confirmación, así como a la obtención de las autorizaciones de sobrevuelo, las franjas horarias aeroportuarias y los servicios de asistencia en escala. La disponibilidad de una aeronave no puede garantizarse mientras no se haya firmado y abonado el contrato de fletamento. La validez de un presupuesto suele ser de **unas pocas horas** y siempre se precisa en la propuesta.

C.3 PRECIO Y REMUNERACIÓN

El precio comprende los elementos expresamente enumerados en el presupuesto. Salvo mención en contrario, no incluye: las tasas de pasajeros, las tasas aeroportuarias y de navegación facturadas con posterioridad al vuelo, los

gastos de asistencia en escala y de deshielo, los gastos de estacionamiento y de pernoctación de la tripulación derivados de un cambio de programa, la restauración especial, el transporte de animales, los vuelos de aproximación o de reposicionamiento imprevistos, así como los sobrecostos ocasionados por una espera en tierra imputable a los pasajeros. Estos elementos se refacturan a coste real después del vuelo. La remuneración de FAR AWAY adopta la forma de un **importe fijo de coordinación por vuelo**, indicado en el presupuesto; queda adquirido desde la confirmación del vuelo.

C.4 PAGO

El precio del vuelo es exigible **en su totalidad y por transferencia** antes de la salida, dentro del plazo indicado en el presupuesto, por lo general a más tardar 48 horas antes del despegue; el operador puede negarse a realizar un vuelo no abonado. Los gastos posteriores al vuelo se facturan una vez recibida la liquidación del operador y son pagaderos a su recepción.

C.5 CANCELACIÓN Y MODIFICACIÓN

Las condiciones de cancelación son las del operador y se comunican al Cliente antes de la confirmación. A falta de condiciones más favorables concedidas por el operador, se aplicará el siguiente baremo:

FECHA DE NOTIFICACIÓN ESCRITA	GASTOS
Más de 14 días antes de la salida	25 % del precio del vuelo
De 13 a 7 días antes de la salida	50 % del precio del vuelo
De 6 a 3 días antes de la salida	75 % del precio del vuelo
A menos de 72 horas de la salida	100 % del precio del vuelo

El importe fijo de coordinación de FAR AWAY queda adquirido en todos los casos. Toda modificación de horario, aeródromo, itinerario o número de pasajeros queda sujeta a la conformidad del operador y puede conllevar un nuevo cálculo del precio.

C.6 SEGURIDAD Y AUTORIDAD DEL COMANDANTE DE LA AERONAVE

El **comandante de la aeronave es el único que decide** sobre la oportunidad y las condiciones de realización del vuelo. Puede, en cualquier momento, retrasar, desviar, interrumpir o cancelar un vuelo por razones de seguridad, meteorológicas, de limitación operativa, de tiempos de vuelo y de descanso de la tripulación o por decisión de una autoridad aeronáutica. Tales decisiones no podrán dar lugar a indemnización alguna más allá del reembolso de la parte del precio correspondiente a los servicios no ejecutados. FAR AWAY procurará, en tales circunstancias, buscar una solución alternativa, cuyo eventual sobrecoste correrá a cargo del Cliente.

C.7 PASAJEROS, EQUIPAJES Y FORMALIDADES

El Cliente comunicará la identidad completa, la fecha de nacimiento, la nacionalidad y los documentos de viaje de cada pasajero dentro de los plazos exigidos por el operador y las autoridades. La capacidad de carga de equipaje está limitada por el tipo de aeronave y la fija el operador; los equipajes fuera de medida, los equipos deportivos y los animales deberán declararse en el momento de la reserva y ser aceptados por el operador. Las formalidades policiales, aduaneras y sanitarias siguen corriendo a cargo de los pasajeros, incluso en los aeródromos que no dispongan de puesto fronterizo permanente, cuya apertura puede estar sujeta a preaviso y a facturación.

C.8 SEGUROS Y RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del transporte corresponde al operador, dentro de los límites fijados por el Convenio de Montreal y por el Reglamento (CE) n.º 2027/97, modificado. Los vuelos privados fletados no entran en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004. FAR AWAY, en su condición de intermediario, responde de la diligencia empleada en la

elección del operador y en la organización de la misión, con exclusión de la ejecución del vuelo en sí. Se recomienda encarecidamente la contratación de un seguro individual de accidentes y de cancelación.

CPV D — Servicios sueltos y servicios de viaje vinculados

D.1 SERVICIOS SUELTOS

Cuando FAR AWAY vende un **servicio de viaje aislado** —billete de avión o de tren suelto, noche de hotel suelta, alquiler de vehículo suelto, traslado suelto, entradas para espectáculos o eventos—, actúa en calidad de intermediario en nombre y por cuenta del prestador. Dicho servicio no constituye un viaje combinado y no da derecho a la protección propia de los viajes combinados.

Las condiciones del prestador —tarifarias, de modificación, de cancelación, de equipaje, de responsabilidad— se aplican íntegramente y se comunican al Cliente antes de la reserva. FAR AWAY responde de las faltas cometidas en la ejecución de su mandato (exactitud de la reserva, transmisión de la información, emisión de los títulos), con exclusión de la ejecución del servicio en sí.

Se facturan, además del precio del servicio, unos gastos de reserva que quedan adquiridos desde la emisión: vuelo nacional 50 €, medio radio 70 €, largo radio 80 €, cabinas Premium y superiores 100 € por billete; otros servicios sueltos, según presupuesto. Los billetes emitidos se abonan en su totalidad en el momento de la emisión.

D.2 SERVICIOS DE VIAJE VINCULADOS

Cuando FAR AWAY facilita, en una única visita o en un único contacto, la reserva selectiva de servicios de viaje adicionales con otros empresarios en las condiciones del artículo L. 211-2 V del Código de Turismo francés, el conjunto constituye un **servicio de viaje vinculado**. En tal caso, el Viajero **no** disfruta de los derechos aplicables a los viajes combinados: cada prestador es responsable de la correcta ejecución de su propio servicio. No obstante, FAR AWAY dispone de una protección frente a la insolvencia para el reembolso de las cantidades que haya recibido y, cuando sea responsable del transporte de pasajeros, para la repatriación del Viajero. El formulario de información normalizada correspondiente se entrega al Viajero antes de la celebración del contrato.

D.3 CHEQUES REGALO Y BONOS DE COMPRA

Los bonos regalo emitidos por FAR AWAY son nominativos, válidos durante doce meses desde su emisión salvo mención en contrario, no reembolsables y no convertibles en efectivo. Se imputan al precio de un viaje y no a los honorarios.

CPV E — Receptivo Francia & Europa y clientela internacional

E.1 ÁMBITO

La presente sección se aplica a los servicios organizados por FAR AWAY **en Francia y en Europa** para viajeros, agencias o empresas establecidos fuera de Francia, así como a las ventas realizadas a viajeros residentes en el extranjero.

E.2 VENTAS REALIZADAS A UN PROFESIONAL

Cuando FAR AWAY vende sus servicios a un profesional del sector de los viajes (agencia de viajes, turoperador, organizador de eventos) que los revende a sus propios clientes, dicho profesional actúa como organizador o minorista frente a estos últimos y asume las obligaciones de información y de responsabilidad correspondientes. Las presentes condiciones rigen entonces únicamente las relaciones entre FAR AWAY y dicho profesional; las estipulaciones propias de los viajeros consumidores (derecho de resolución sin gastos, mediación de consumo, protección de la ley de residencia) no le son aplicables, y un contrato marco puede establecer excepciones.

E.3 VENTAS REALIZADAS A UN VIAJERO RESIDENTE EN EL EXTRANJERO

El Viajero consumidor residente fuera de Francia conserva el beneficio de las disposiciones imperativas de la ley de su país de residencia habitual, de conformidad con el Reglamento «Roma I». Los servicios ejecutados en Francia siguen sujetos a la normativa y a la fiscalidad francesas.

E.4 DIVISA, PAGO Y GASTOS BANCARIOS

Los precios se establecen y facturan **en euros (EUR) o en dólares estadounidenses (USD)**, según la divisa indicada en el Presupuesto y en el contrato de viaje. El pago se efectúa en la divisa de facturación; todo contravalor comunicado en otra divisa se facilita a título meramente orientativo. Los gastos de transferencia internacional, los gastos de cambio y los gastos de banco corresponsal corren a cargo del Cliente; las cantidades abonadas deben corresponder al importe facturado y, en su defecto, la diferencia seguirá siendo exigible. Los pagos con tarjeta bancaria emitida fuera del Espacio Económico Europeo pueden dar lugar a gastos de tramitación, que se indicarán antes de la validación.

E.5 FORMALIDADES DE ENTRADA EN FRANCIA Y EN EL ESPACIO SCHENGEN

Corresponde al Viajero que no sea nacional de la Unión Europea obtener, antes de su salida, los visados, autorizaciones de viaje y seguros exigidos para la entrada y la estancia en el espacio Schengen, así como en los demás países visitados. FAR AWAY puede expedir, a petición del interesado, los certificados de reserva necesarios para una solicitud de visado; la emisión de dichos documentos no prejuzga en modo alguno la decisión de las autoridades consulares. **La denegación, el retraso o la retirada de un visado no constituyen una circunstancia inevitable y extraordinaria y no dan derecho a una resolución sin gastos: se aplicará el baremo del artículo 10.2.** Se recomienda encarecidamente la contratación de un seguro de cancelación que cubra la denegación de visado.

E.6 LENGUA DE LOS SERVICIOS Y ACOMPAÑAMIENTO

La lengua en la que se prestan los servicios de acompañamiento, las visitas guiadas y la asistencia se precisa en el contrato. Salvo mención en contrario, los documentos de viaje se emiten en francés, en inglés o en español. La disponibilidad de guías en una lengua determinada solo puede garantizarse a partir de su confirmación escrita en el contrato.

E.7 SEGURO Y COBERTURA SANITARIA

Los Viajeros no afiliados a un régimen de seguridad social europeo deberán disponer de un seguro que cubra los gastos médicos y la repatriación durante toda la duración de su estancia en Francia y en Europa. Dicha cobertura es una condición de entrada en el espacio Schengen para numerosas nacionalidades.

Anexo 1 — Formulario de información normalizada para los contratos de viaje combinado

La combinación de servicios de viaje puesta a su disposición es un viaje combinado con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302 y al artículo L. 211-2 II del Código de Turismo francés. Por lo tanto, podrá acogerse a todos los derechos de la UE que se aplican a los viajes combinados, tal como han sido transpuestos en el Código de Turismo francés. La empresa **LCPA — FAR AWAY** será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, tal como exige la legislación, la empresa LCPA — FAR AWAY está cubierta por una garantía para reembolsarle sus pagos y, si el transporte está incluido en el viaje combinado, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Derechos fundamentales en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302, transpuesta en el Código de Turismo francés:

- Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.
- El organizador y el minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
- Se facilitará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador o el minorista.
- Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
- El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se incrementan los costes específicos (por ejemplo, los precios de los combustibles) y así está expresamente estipulado en el contrato, y en todo caso no podrá modificarse en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del 8 % del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los costes pertinentes.
- Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados cuando se haya modificado significativamente cualquiera de los elementos esenciales del viaje combinado, excepto el precio. Si antes del inicio del viaje combinado el empresario responsable del mismo lo cancela, los viajeros tendrán derecho al reembolso y, cuando proceda, a una indemnización.
- En circunstancias excepcionales, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización, por ejemplo si hay graves problemas de seguridad en el lugar de destino que puedan afectar al viaje combinado.
- Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.
- Si después del inicio del viaje combinado no pueden prestarse elementos significativos del mismo según lo acordado, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización cuando los servicios no se ejecuten de acuerdo con el contrato, esto afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador no consiga solucionar el problema.
- Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio o a una indemnización por daños y perjuicios cuando los servicios de viaje no se ejecuten o se ejecuten incorrectamente.
- El organizador o el minorista tiene la obligación de ofrecer asistencia al viajero en dificultades.
- Si el organizador o el minorista incurre en insolvencia, se reembolsarán los pagos. Si el organizador o, cuando proceda, el minorista incurre en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluye el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros.

LCPA — FAR AWAY ha suscrito una protección frente a la insolvencia con la **APST — Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme**, 15 avenue Carnot, 75017 París, +33 (0)1 44 09 25 35, info@apst.travel. Los viajeros pueden ponerse en contacto con esta entidad si les son denegados servicios debido a la insolvencia de LCPA — FAR AWAY.

El texto de transposición de la Directiva (UE) 2015/2302 en Francia puede consultarse en www.legifrance.gouv.fr, apartado «Les codes en vigueur» / «Code du tourisme».

Anexo 2 — Formulario de información normalizada para los servicios de viaje vinculados

Si, tras seleccionar y pagar un servicio de viaje, reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o sus vacaciones a través de LCPA — FAR AWAY, NO se beneficiará de los derechos que se aplican a los viajes combinados con arreglo a

la Directiva (UE) 2015/2302.

Por lo tanto, LCPA — FAR AWAY no será responsable de la correcta prestación de esos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase contactar con el prestador del servicio pertinente.

No obstante, si reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita o durante el mismo contacto con LCPA — FAR AWAY, esos servicios de viaje pasarán a formar parte de un servicio de viaje vinculado. En ese caso, LCPA — FAR AWAY dispone, con arreglo al Derecho de la Unión Europea, de una garantía para reembolsar los pagos que haya recibido por servicios no prestados como consecuencia de su insolvencia y, en caso necesario, para su repatriación. Tenga en cuenta que esta protección no da lugar al reembolso en caso de insolvencia del prestador del servicio pertinente.

LCPA — FAR AWAY ha suscrito una protección frente a la insolvencia con la APST, 15 avenue Carnot, 75017 París, +33 (0)1 44 09 25 35, info@apst.travel. Los viajeros pueden ponerse en contacto con esta entidad si les son denegados servicios debido a la insolvencia de LCPA — FAR AWAY.

Anexo 3 — Disposiciones del Código de Turismo francés

De conformidad con el artículo R. 211-12 del Código de Turismo francés, las condiciones generales de venta previstas en los artículos R. 211-3 a R. 211-11 del mismo Código se consideran parte integrante de las presentes. Se reproducen a continuación en su versión vigente desde el 1 de julio de 2018 (Decreto n.º 2017-1871, de 29 de diciembre de 2017) y pueden consultarse libremente en www.legifrance.gouv.fr.

Las siguientes disposiciones del Código de Turismo francés se reproducen en su versión oficial francesa, única auténtica. Puede facilitarse una traducción al español a título informativo, sin valor jurídico.

ARTICLE R. 211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

- d) Les repas fournis ;
 - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
 - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
 - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
 - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

ARTICLE R. 211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

ARTICLE R. 211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

ARTICLE R. 211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

ARTICLE R. 211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article

R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

ARTICLE R. 211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

ARTICLE R. 211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.