

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES

Le service de réservation d'hébergements seuls ou de formules de séjour tout compris, accessible sur le site web officiel de l'Office de Tourisme [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com), est fourni par la SPL Saumur Val de Loire Tourisme, dont le siège social est à Saumur (Maine & Loire), 8 bis quai Carnot.

Dans le cadre de cette activité, la SPL Val de Loire Tourisme :

- est identifiée sous le numéro de TVA intra-communautaire FR 20 829 887 124;
- est immatriculée au registre Atout France des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IM049170004.

Toute réservation effectuée auprès de Saumur Val de Loire Tourisme (ci-après également désigné "la centrale de réservation") implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et particulières, dont le client reconnaît avoir pris connaissance.

### 1. Réservation

Les réservations sont enregistrées :

- soit sur le site web [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com)
- soit par téléphone : 00 33 (0)2 41 40 20 60
- soit au comptoir auprès de l'équipe d'accueil

#### **Conditions de validation des réservations :**

Hébergement seul (hôtel ou chambre d'hôtes) :

Séjour tout compris :

Locatif camping :

#### **Montant du règlement :**

100 % à la réservation

100 % à la réservation

Acompte de 30 % à la réservation + solde 30 jours avant le début du séjour

Modes de règlement acceptés : carte bancaire, virement, chèque bancaire, chèques vacances.

Pour toute réservation d'hébergement, il est vivement conseillé au client d'informer l'un des agents de réservation de Saumur Val de Loire Tourisme ou de prévenir directement l'hébergeur de son heure d'arrivée. Sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation ne pourra être garantie au-delà de 18h. Il est rappelé par ailleurs que certains hébergeurs ne disposent pas d'accueil de nuit. Il appartient donc au client de s'organiser en conséquence.

### 2. Option

La demande est considérée comme une option tant que la centrale de réservation de Saumur Val de Loire Tourisme n'a pas reçu le règlement total de la part du client.

Chaque option de réservation doit être confirmée par le client à la centrale de réservation par le versement de la totalité de la réservation, avant la date limite de fin d'option. Passé cette date, le dossier est annulé sans relance de la part de la centrale de réservation de Saumur Val de Loire Tourisme.

### 3. Prix des prestations

Le prix des prestations proposées par la centrale de réservation de Saumur Val de Loire Tourisme s'entend en euros, TVA et service compris. Il est par ailleurs rappelé ici que seules les offres promotionnelles en ligne sur le site [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com) sont applicables par la centrale de réservation.

Le prix des hébergements seuls, proposés par la centrale de réservation de Saumur Val de Loire Tourisme, est le tarif public des hébergeurs. Une majoration des tarifs publics reste cependant possible en cours d'année pour cause de manifestations exceptionnelles ; en ce cas, les prix majorés seront affichés en réception et pratiqués simultanément par la centrale de réservation et l'hébergeur. Le tarif exigé par l'hébergeur ne peut en aucun cas différer de celui annoncé par la centrale de réservation.

Pour les hôtels et les hébergements locatifs des campings, les prix annoncés par la centrale de réservation ne comprennent pas le montant de la taxe de séjour, qui sera à régler directement à l'hébergeur, en fonction du nombre d'adultes et de nuits.

Pour les chambres d'hôtes, la taxe de séjour doit être réglée à la réservation.

Les prix des séjours tout compris incluent les prestations mentionnées dans le contrat pour une durée déterminée du jour d'arrivée à l'hébergement au jour de départ.

Les prix des séjours tout compris sont indiqués par personne, sur une base pouvant aller de 1 à 5 personnes partageant une même chambre (selon les séjours). Ils sont calculés de manière forfaitaire, en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites dans les séjours tout compris. Ils sont prévus service compris, nets de commission et de taxes.

Les prix indiqués ne comprennent pas : le transport, l'assurance annulation, les repas et les boissons (sauf mention contraire), l'accompagnement, ainsi que les dépenses personnelles.

Les prix indiqués au moment de l'inscription ont été établis en fonction des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date de l'établissement du devis.

Toutes prestations ajoutées en supplément, et non prévues initialement dans le forfait, doivent être réglées immédiatement par le client à la commande. Le service Séjours individuels de Saumur Val de Loire Tourisme est à votre disposition pour étudier et chiffrer ces prestations : nous contacter au préalable.

#### 4. Confirmation de réservation

Toute confirmation de réservation sera suivie de l'envoi d'un courriel et/ou d'un courrier mentionnant obligatoirement la date, les prestations, le montant et le lieu de séjour à présenter à l'hébergeur dès son arrivée.

Dans le cadre des séjours tout compris, un carnet de séjour est envoyé sous 48h en courrier suivi, une fois le règlement reçu et les réservations confirmées par nos prestataires. Il contient les différents billets et bons d'échange à remettre aux prestataires lors de l'arrivée, selon les prestations incluses dans le forfait. Le bon d'échange est strictement nominatif et non cessible. En cas de réservation de dernière minute, le client devra retirer son carnet de séjour à l'accueil de l'Office de Tourisme à Saumur.

#### 5. Indisponibilité

##### a) Indisponibilité du fait de l'hébergement

Les offres d'hébergement proposées par la centrale de réservation sont valables dans la limite des disponibilités des hébergeurs. Si exceptionnellement, le ou les hébergements réservés n'étaient plus disponibles, l'hébergeur s'engage, sans aucun coût supplémentaire pour le client :

- à lui procurer, pour une nuit, une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre établissement de classe égale ou supérieure à un prix égal ou supérieur au prix du ou des hébergements réservés,
- à lui proposer, s'il y a lieu, une solution de transport jusqu'à cet établissement et à lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet établissement et sa famille ou son bureau.

Si aucune des solutions proposées au client par l'hébergeur ne convient, le client peut demander l'annulation sans frais et le remboursement de sa réservation.

L'indisponibilité de l'hébergement réservé n'ouvre en aucun cas droit à indemnisation ou réparation de la part de la centrale de réservation au profit du client.

##### b) Indisponibilité du fait de Saumur Val de Loire Tourisme

Dans le cas où la centrale de réservation de Saumur Val de Loire Tourisme se verrait empêchée d'honorer ses engagements pour cas de force majeure, celle-ci se réserve le droit d'annuler les réservations, et rembourse intégralement le montant des sommes versées, excluant toute autre prétention de la part du client.

#### 6. Responsabilité

Saumur Val de Loire Tourisme traite avec des prestataires de services qui restent en tout état de cause responsables de leurs faits en vertu des statuts et de la législation qui les régissent.

#### 7. Modification de réservation

Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable avec la centrale de réservation de Saumur Val de Loire Tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnelle. Chaque modification de réservation sera facturée au client **30 €**.

Pour pouvoir être prise en compte, toute modification de réservation demandée par le client, et effectuée auprès de la centrale de réservation, doit être signalée par e-mail sur [resa@ot-saumur.fr](mailto:resa@ot-saumur.fr), à cette dernière au moins 7 jours avant le début du séjour.

#### 8. Annulation – Non venue du client (« no show »)

Pour être prise en compte, toute annulation doit être signalée par écrit par mail sur [infos@ot-saumur.fr](mailto:infos@ot-saumur.fr) avec copie à l'hébergement.

Selon la date de réception du message d'annulation, les conditions suivantes s'appliquent :

Délai avant le début du séjour	Hébergement seul (hôtel ou chambre d'hôtes)	Séjour tout compris	Location camping
<b>Frais d'annulation</b>	<b>Pas de frais</b>	<b>30 €</b>	<b>30 €</b>
Plus de 30 jours	Pas de frais	30 % du montant total des prestations*	
Entre 30 et 21 jours	50% du montant total des prestations*		100% du montant total des prestations*
Entre 20 et 3 jours	75% du montant total des prestations*		
Moins de 3 jours (et no show)	100% du montant total des prestations*		

\* hors billetteries Cadre noir de Saumur et autres prestations non remboursables et non échangeables mentionnées dans le descriptif contractuel qui restent dues intégralement.

En cas d'interruption du séjour par le client, il n'est procédé à aucun remboursement.

Quelles que soient les conditions climatiques, la prestation a lieu. Aucun remboursement ou indemnité ne pourra être demandé à ce titre.

#### Assurance annulation

Saumur Val de Loire Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance soit auprès d'un organisme de son choix soit en nous consultant, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes. Toute annulation doit être notifiée par écrit soit par fax au +00 33 (0)2 41 40 20 69, soit par e-mail [resa@ot-saumur.fr](mailto:resa@ot-saumur.fr)

## **9. Coffrets cadeau pour des séjours tout-compris non datés**

Pour chaque coffret cadeau, un descriptif indique ce que le prix comprend, ne comprend pas, les suppléments possibles en option, et la période de validité du séjour. Le prix est indiqué à l'unité et s'entend en euros, taxes et service compris.

Le règlement du coffret s'effectue intégralement par le client auprès de Saumur Val de Loire Tourisme.

Le prix applicable à la vente de chaque produit sera celui en vigueur au jour de l'achat.

Une fois l'achat et le règlement effectué, le délai de rétractation de 14 jours s'applique. Passé ce délai, plus aucun remboursement ne sera possible.

En cas de force majeure, si l'Office de Tourisme se voyait dans l'obligation d'annuler la prestation, le client serait remboursé uniquement du montant des sommes versées.

Les conditions d'utilisation du coffret cadeau sont détaillées sur le bon personnalisé remis au bénéficiaire.

## **10. Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système d'information de Saumur Val de Loire Tourisme et/ou de ses partenaires constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec les clients, de sorte qu'elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **11. Photographies**

Les photographies proposées sur le site [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com) ne sont présentées qu'à titre d'illustration et n'impliquent aucune garantie. En conséquence toute modification éventuelle pourra y être apportée. Saumur Val de Loire Tourisme ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'erreur.

## **12. Propriété intellectuelle**

Toute reproduction totale ou partielle du site [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com) pour un usage autre que privé est strictement interdite. Il en est de même des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans le site [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com) conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

## **13. Informatique et libertés**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », le site [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com) a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1231723.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : Saumur Val de Loire Tourisme – 8 bis quai Carnot – CS 54032 – 49415 SAUMUR CEDEX. Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur de l'hébergement réservé. Ces informations seront considérées par Saumur Val de Loire Tourisme et l'hébergeur comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes de Saumur Val de Loire Tourisme et l'hébergeur pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

## **14. Protection des coordonnées personnelles et bancaires**

Pour toute réservation on line, nous nous engageons à protéger vos informations personnelles grâce au logiciel de cryptage X509 (logiciel créé et géré par la société TBS INTERNET). X509 crypte toutes vos informations personnelles afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet. Toutes les transactions bancaires sur [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com) sont sécurisées par PayBox qui utilise la norme PCI DSS, la plus stricte à ce jour en matière de sécurité. Saumur Val de Loire Tourisme ne conserve donc aucun numéro de carte bancaire dans ses bases de données. Le dispositif 3D Secure permet de s'assurer, lors de chaque paiement en ligne, que la carte bancaire est utilisée par son véritable titulaire.

## **15. Liens**

Saumur Val de Loire Tourisme se dégage de toute responsabilité quant au contenu des sites édités par des tiers que le client pourrait être amené à consulter à partir des liens existant sur le site [www.saumur-tourisme.com](http://www.saumur-tourisme.com), ainsi qu'aux informations et services diffusés par ceux-ci. En conséquence, il appartient au client de prendre toutes précautions et mesures de protection utiles en cas d'utilisation de ces liens, notamment contre une éventuelle attaque de virus.

## **16. Demandes d'informations - Réclamations**

Toutes demandes d'information et/ou réclamation peuvent être présentées à Saumur Val de Loire Tourisme par courrier électronique à l'adresse suivante : [resa@ot-saumur.fr](mailto:resa@ot-saumur.fr) ou par téléphone au 00 33 (0)2 41 40 20 60.

## **17. Divers**

Le fait que l'une quelconque des présentes conditions ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes conditions serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

## **18. Droit applicable**

Toutes relations entre Saumur Val de Loire Tourisme et ses clients sont régies par le droit français.

Toutes contestations ou difficultés ainsi, plus généralement, que tout litige avec les clients ayant contracté en qualité de commerçant et se rapportant à l'interprétation et/ou à l'exécution des présentes conditions seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'Angers (49).

## **19. Offres promotionnelles**

Les offres promotionnelles proposées par Saumur Val de Loire Tourisme ne sont pas cumulables avec d'autres opérations promotionnelles.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE (Code du Tourisme)

La SPL Saumur Val de Loire Tourisme dispose de l'immatriculation Atout France n°IM049170004. Garantie financière : Groupama (150 000 €). Assurance RC : AXA. Indemnité forfaitaire de recouvrement : 40 € (article L. 441-6, al. 12 du Code de commerce)

## Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours

### ARTICLE R211-3

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-7, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

### ARTICLE R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2) le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages de pays d'accueil ;
- 3) les repas fournis ;
- 4) la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6) les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7) la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9) les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-10;
- 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-après ;
- 12) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

### ARTICLE R211-5

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

### ARTICLE R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaires dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1) le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2) la destination ou les destinations du voyage, et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3) les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, 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 R211-8 ci-après ;
- 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 ; en tout état de cause, 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 l'inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et aux prestataires 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 R211-4 ;
- 14) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
- 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 pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13 de l'article R211-4.
- 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 R211-7

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 lettre recommandée avec 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 R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision des prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, 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 afférent, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

### ARTICLE R211-9

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, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 départ.

### ARTICLE R211-10

Dans le cas prévu à l'article L211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 R211-11

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.

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20 de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie.

Ces conditions générales de vente ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.