

Conditions de ventes

Applicables dans le cadre de l'entrée en vigueur de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait et prestations de voyages liées à compter du 1er juillet 2018. Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 et décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017. Mises à jour en décembre 2018. Susceptibles de modifications sans préavis. Dernière mise à jour disponible sur www.sotravel.fr.

Article 1 : Présentation

La société SOTRAVEL au capital de 9000 euros, créée en 2009, est une société à responsabilité limitée dont le siège social est au : 13 rue du Canard - 31000 Toulouse. Numéro SIRET : 51039556900039 - APE 7911 - RCS TOULOUSE 510 395 569. Immatriculation Atout France 031110032 - GARANTIE FINANCIERE : APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) - RCP : HISCOX, 12 quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux, Contrat numéro : HA RCP0223190 - Assurance : April International TSA 10778 92679 Courbevoie Cedex, Contrat numéro : Contrat n° 58 224 429.

Article 2 : Les conditions de ventes

En signant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions et le fait que les conditions mentionnées des articles 2 à 19 prévalent sur les conditions indiquées dans l'extrait du Code du Tourisme ci-après.

Article 3 : Inscription et contrat

Les Conditions de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Client auprès de SOTRAVEL. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit ou le contrat de vente prévaudront sur le texte des présentes Conditions de Vente.

L'information préalable peut être modifiée après consultation par le Client, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement, dans ce cas, le client en sera informé avant sa signature du contrat de voyage. En signant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions, ainsi que les descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes Conditions aura pour effet la renonciation par le client à tout usage ou bénéfice des prestations vendues par l'agence. Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages. Des erratas datés seront portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

Article 4 : Prix

Le montant fixé pour la réalisation de chaque voyage est un prix forfaitaire en base chambre double, en cas d'erreur (impression ou autre...), le prix applicable sera celui indiqué lors de la réservation et confirmé sur le contrat de voyage signé par le client.

Toute inscription doit être accompagnée d'un versement de 35% du montant total du voyage Le solde doit être réglé au plus tard 45 jours ouvrables avant la date de départ. Le client n'ayant pas réglé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

L'inscription à certains voyages, dont les conditions d'annulations sont plus strictes, nécessite un acompte supérieur à 35% ou le paiement intégral du voyage à la réservation. Le client en sera informé à la réservation.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix sera demandé. Aucun remboursement ne pourra intervenir en cas d'absence, au moment du départ, des documents administratifs exigés aux frontières. Le client qui abandonne le voyage en cours de route pour quelque raison que ce soit n'a droit à aucun remboursement et doit payer le prix dans sa totalité.

Article 5 : Révision de prix

Conformément à l'article L 211-12 du code du Tourisme les prix prévus au contrat sont révisables jusqu'à 20 jours avant le

départ, pour tenir compte des variations du coût des transports, des redevances et taxes, des taux de change et des montants des visas.

Les montants des taxes aéroports, des surcharges carburants, des frais de visas ou de dispenses de visas, ainsi que les taux de changes, indiqués sur le contrat de vente sont donnés à titre indicatif et sont donc modifiables sans préavis. En cas d'augmentation, celle-ci sera automatiquement facturée au client, et en aucun cas SOTRAVEL ne prendra en charge une différence constatée.

Article 6 : Annulation

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Sotravel par écrit obligatoirement, dès la survenance du fait générateur de cette annulation. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Veillez noter que la prime d'assurance, les frais d'inscription (ou frais d'agence), les frais de visa, les frais de dispense de visa (ESTA, AVE, ETA ...) ne sont remboursables ni par Sotravel ni par l'assureur.

Les frais d'annulations varient selon le type de voyage et selon les fournisseurs retenus par Sotravel dans l'organisation du voyage annulé.

BAREME DES FRAIS D'ANNULATION SAUF CAS PARTICULIERS

Plus de 60 jours avant le départ :

150 € de frais de dossiers par personne ;

Entre 60 jours et 31 jours avant le départ :

20% du montant total TTC du voyage (minimum de 200 €);

Entre 30 jours et 21 jours avant le départ :

40% du montant total TTC du voyage ;

Entre 20 jours et 15 jours avant le départ :

60% du montant total TTC du voyage ;

Entre 14 jours et 7 jours avant le départ :

80% du montant total TTC du voyage ;

Moins de 7 jours du départ :

100% du montant total TTC du voyage.

CAS PARTICULIERS

Sotravel peut être amené à vous proposer des voyages dont les conditions d'annulations sont différentes des conditions ci-dessus. Dans ce cas les conditions d'annulation applicables pour ce voyage seront indiquées sur le contrat.

Article 7 : Assurances

Les assurances assistance, rapatriement et multirisque (annulation, interruption de séjour, bagages) ne sont pas comprises dans nos tarifs. En tant qu'agence de voyages SOTRAVEL est dans l'obligation de proposer une assurance à ses clients à la date de réservation du voyage. L'assurance est souscrite entre le passager et l'assureur. SOTRAVEL agira en tant qu'intermédiaire et fournira tous les justificatifs nécessaires à l'élaboration du dossier.

Article 8 : Formalités Administratives et Sanitaires & Défaut d'enregistrement.

Il est de votre responsabilité de prendre connaissance des formalités nécessaires à l'accomplissement de votre voyage et de les respecter en vous adressant aux consulats ou ambassades des pays visités. Les frais relatifs à ces démarches sont à votre charge. SOTRAVEL vous conseille de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage sur le site internet www.diplomatie.gouv.fr rubrique « conseils aux voyageurs ». SOTRAVEL attire votre attention sur le fait que ces informations peuvent évoluer jusqu'à la réalisation de votre voyage, et vous conseille donc de consulter régulièrement ces fiches.

SOTRAVEL vous conseille également de consulter les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires sur les sites www.sante.gouv.fr (Ministère

français de la Santé), www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé).

Le défaut d'enregistrement au lieu de départ, quelle qu'en soit la cause, même en cas de force majeure, ainsi que l'impossibilité à prendre le départ suite à la non présentation de documents de voyage nécessaires (passeport en cours de validité, visa, certificat de vaccination, etc.) sont considérés comme des annulations, de même que l'interruption par le client de tout voyage commencé. SOTRAVEL demande à ses clients de se présenter au comptoir de la compagnie aérienne à l'aéroport au plus tard 3H00 avant le décollage.

Article 9 : Enfants

Depuis le 15 janvier 2017, les mineurs voyageant sans la présence du titulaire de l'autorité parentale devront être munis d'une autorisation de sortie du territoire (AST) accompagnée de la copie de la pièce d'identité du signataire de l'AST. Enfants de moins de 12 ans : s'il en existe une, la réduction est précisée pour chaque destination, car elle varie en fonction des compagnies aériennes et des hôteliers.

Article 10 : Durée de séjour

Elle inclut le jour de départ et celui du retour. Nos prix sont calculés sur le nombre de nuitées (et non de journées). Le client pourra donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou au départ, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, soit en raison des horaires d'avions. Les horaires des avions réguliers ou spéciaux peuvent varier selon les impératifs de sécurité et d'encombrement. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le lendemain de votre retour de voyage. Si le client réserve par ses propres moyens des billets d'avion ou de train en pré-post acheminement, SOTRAVEL ne pourra être tenu responsable si le client ne peut pas les utiliser et aucun remboursement ni indemnisation ne pourront être envisagés.

Article 11 : Programme & Photos

Les programmes et descriptifs des voyages proposés par SOTRAVEL sont donnés à titre indicatif et sous réserve d'erreurs. Les photos illustrant nos programmes et descriptifs sont non contractuelles. Aucune réclamation ne pourra être faite si les photos ne correspondent pas au voyage et si les sites présentés en photos sur le programme ne sont pas vus ou visités pendant le voyage.

Article 12 : Utilisation du site internet

L'utilisation du site internet a pour but d'informer l'utilisateur afin de mieux préparer son voyage et d'accéder à diverses informations liées aux voyages, d'obtenir le maximum de renseignements sur les circuits. L'utilisateur pourra alors se renseigner à l'agence pour les modalités de son inscription. Les informations sur le site n'ont aucune valeur contractuelle. En cas d'inexactitude ou de changement des informations sur le site, SOTRAVEL ne pourra pas être responsable. L'utilisateur doit être majeur (18 ans). Le prix indiqué sur le site est le prix TTC, en base chambre double, hors frais de dossiers et assurances.

Article 13 : Protection des données personnelles

Le règlement général de protection des données (RGPD), qui s'applique dès le 25 mai 2018, a pour objectif de permettre à chacun de maîtriser l'utilisation de ses données personnelles. Nous ne transmettons pas les données personnelles et ne diffusons pas de listes nominatives sur Internet ou quelque autre support de transmission globale (réseaux sociaux notamment). Toutefois, l'exécution des prestations de voyage souscrites par le Client requiert la collecte par SOTRAVEL de certaines données personnelles du Client, notamment celles relatives à l'identité, au numéro de passeport, adresse email et numéro de téléphone du ou des passagers, et le transfert de ces données en dehors de l'Union européenne aux prestataires et/ou aux autorités situés dans les pays de destination du Client. La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

Article 14 : Responsabilité

Les prix, les dates, horaires et itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances

indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure. L'itinéraire peut être inversé, sans altérer le programme. La durée des étapes et/ou le kilométrage journalier peut varier en fonction de l'état des routes, pistes, voies maritimes ou fluviales, des conditions climatiques et/ou du niveau des participants. Les croisières peuvent être supprimées sans préavis en fonction du niveau d'eau, des intempéries etc. qui demeurent imprévisibles. Un parcours en avion, en bateau ou en train prévu dans l'itinéraire peut, pour des raisons de force majeure ou du fait d'un tiers étranger à la prestation, être remplacé par un trajet routier (ou inversement), sans donner lieu à un quelconque dédommagement.

La responsabilité de SOTRAVEL est notamment dérogée dans les cas suivants :

- cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies...),

- présentation après l'heure de convocation à l'aéroport.

Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement. Les dispositions des présentes conditions particulières complètent les conditions générales.

Article 15 : Règle pour l'aérien

Concernant les prestataires aériens, les compagnies d'assurance et autres, SOTRAVEL est un intermédiaire, La responsabilité de SOTRAVEL est définie par les articles L211-7 et L211-17 du code du tourisme et par l'article 15 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004. A la signature du contrat de Vente, le voyageur reconnaît que SOTRAVEL agit uniquement en qualité de mandataire pour toutes les prestations hors forfait touristique au sens de l'article L. 211-3 du Code du tourisme.

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Toutes les modifications venant de la compagnie aérienne, font partie des contraintes spécifiques du transport. Elles sont, liées à divers événements et toujours dans un souci de garantir la sécurité des passagers. Au moment de la réservation, vos relations contractuelles pour la délivrance du service aérien seront conclues avec les compagnies aériennes mentionnées sur la réservation. SOTRAVEL ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment en cas de modifications des horaires, de retards, annulations ou autres, imputables à des cas de force majeure (grèves, intempéries, épidémies, guerres, séismes...) ou du fait du client, notamment en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'embarquement pour non-respect des formalités administratives ou sanitaires exigées, non-présentation à l'embarquement, etc.. ou du fait de tiers étrangers à la fourniture de la prestation prévue.

Tous les frais relatifs à ces imprévus (frais de taxi, hôtel, restauration, acheminement aérien etc.) seront alors à la charge du client. En réservant vos billets, vous acceptez implicitement ces conditions.

SOTRAVEL vous informe que le prix du billet et des taxes sont susceptibles de modification sans préavis des compagnies aériennes. Seuls l'émission et le règlement fixent les tarifs de manière définitive. SOTRAVEL ne pourra être tenu responsable des éventuelles variations tarifaires appliquées par les compagnies. La réservation ne garantit pas le prix du billet. Par contre, l'émission des billets est subordonnée à l'existence d'accords inter-compagnies autorisant l'agence à les émettre. Cette vérification ne peut être faite que par l'agence. Dans le cas où l'émission n'est pas possible, le passager devra se rendre en agence afin de trouver une solution avec des vols et un tarif éventuellement différents. SOTRAVEL ne peut être tenu responsable de l'impossibilité d'émission des billets du fait de l'inexistence d'accord inter-compagnies.

Article 16 : Réclamation

La non-conformité d'un service prévu ou son absence doit être immédiatement signalée aux accompagnateurs ou aux réceptifs locaux et à SOTRAVEL par email (contact@sotravel.fr) afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage. Si satisfaction n'est pas obtenue, il convient de demander à nos correspondants une attestation de déclassement ou de prestations non fournies. À défaut de ce document, nous ne pouvons garantir l'issue de la réclamation. Toute prestation non fournie sera remboursée au vu de cette attestation.

Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent nous parvenir dans les 30 jours suivant le retour, avec toutes les pièces justificatives et par lettre recommandée avec accusé de

réception et adressée au siège social (SOTRAVEL, 13 rue du Canard 31000 Toulouse). Après avoir pris connaissance du dossier, après un délai de 60 jours, le client pourra saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, le plus proche de du siège de l'agence, s'il n'y a eu aucune solution à l'amiable.

Article 17 : Tribunaux

Tout litige relèvera des Tribunaux français. En cas de litige ne trouvant pas une solution, l'affaire sera portée au tribunal de Toulouse.

Article 18 : Cession de contrat

Cession du contrat : le(s) cédant(s) doit(vent) impérativement informer SOTRAVEL de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s), prénom(s) et adresse du (des) cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour : mode d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers. (cf. article R211-7 du code, du tourisme).

Cependant la cession de contrat peut avoir un coût qui sera automatiquement facturé au cédant et dont le montant sera communiqué au cédant à réception de la lettre recommandée (émission de nouveaux billets d'avions, frais de modifications de noms des passagers par les compagnies, les tours opérateurs et autres opérateurs du tourisme).

Article 19 : Absence de droits de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-28-12° du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétraction après validation de son contrat de voyage.

Extraits du Code du Tourisme du 1^{er} Juillet 2018.

ARTICLE R.211-4

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

ARTICLE R.211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE R.211-6

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7e de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

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 ;

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

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

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

ARTICLE R.211-7

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

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

ARTICLE R.211-8

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

ARTICLE R.211-9

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

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

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

ARTICLE R.211-10

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

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

ARTICLE R.211-11

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

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

Soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

SIGNATURE DU CLIENT :