Vacances en terre de partage

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES SÉJOURS GROUPES

Azureva Villages & Résidences de Vacances, Association sans but lucratif (loi de juillet 1901), siège social : 52, rue du Peloux - BP 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex, immatriculée au registre Atout France des opérateurs de voyages et de séjours sous le N° IM00111000 4.

L'objet des présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les CGV) est de fixer les obligations respectives d'Azureva Villages & Résidences de Vacances et du groupe dans leurs relations contractuelles relatives à la vente des Séjours Groupes (ci-après « le(s) groupe(s) »). Elles s'appliquent dans le cadre de la réglementation en vigueur et notamment des articles L211-1 et suivants et R211-1 et suivants du Code du Tourisme.
Le fait pour Azureva Villages & Résidences de Vacances de ne pas se prévaloir de l'une ou de plusieurs des dispositions des CGV ne saurait être assimilé à une renonciation.
Toute réservation implique l'application sans réserve par le groupe et son adhésion pleine et entière aux CGV qui prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire écrit et préalable d'Azureva Villages & Résidences de Vacances. En raison de l'activité d'organisation et de vente de séjours à une date ou selon une périodicité déterminée, le délai de rétractation spécifique à la vente à distance n'est pas applicable (article L121-21-8 et suivant du Code de la Consommation).

1. Définition d'un groupe

Le Groupe doit être une entité morale (Association, Fondation, Fédération, Société, CE,...).
Azureva Villages & Résidences de Vacances propose des tarifs préférentiels groupes à partir de 10 participants adultes payants. Est considéré comme un séjour groupes, tout séjour qui débute et se termine à la même date pour l'ensemble des participants et dont les prestations incluses dans le tarif sont communes à l'ensemble du groupe.

2. Réservation et Règlement du séjour

- Pour confirmer votre réservation, le contrat doit être retourné signé et accompagné d'un règlement de 15 % du montant total du séjour, calculé sur le nombre de participants inscrits (hors frais de dossier et d'assurance). À réception du premier acompte, une confirmation de séjour sera adressée précisant, outre le montant versé et le solde restant à payer, les prestations fournies. Trois mois avant le début du séjour, 25 % supplémentaires devront être versés, le solde sera réglé au plus tard 30 jours avant l'arrivée. Un justificatif d'appartenance sera exigé pour les groupes conventionnés bénéficiant de remises.
- Réservation à moins de trente jours du départ et vente de dernière minute : en cas d'inscription moins de trente jours avant le départ, le client devra s'acquitter de l'intégralité du prix à la réservation.
- Solde : le non-règlement du solde aux dates ci-dessus est considéré comme une annulation et ne permet pas l'accès au séjour.

Les prestations annexes non prévues dans la confirmation de séjour et les dépenses de nature personnelles seront à régler sur place avant la fin du séjour.

3. Tarifs

• Nos tarifs sont exprimés toutes Taxes Comprises (hors taxe de séjour et frais annexes), incluant notamment la TVA au taux applicable au jour de la réservation. Nos tarifs TTC sont sujets à modification dans l'éventualité d'une augmentation des taux des taxes auxquelles nos séjours sont assujettis. Les tarifs sont présentés dans le cadre d'un forfait basé sur des nuitées. Tout séjour écourté ou prestation non consommée ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation involontaire du séjour (route effondrée, conditions climatiques, etc.) sont à la charge du client. Les prolongations de séjours sont facturées sur la base du tarif applicable au séjour. En cas de modification de l'effectif, le prix du séjour pourra évoluer.
• Taxe de séjour : elle est collectée pour le compte des municipalités ; le montant de cette taxe peut être révisée et sans préavis par chaque commune. Dans ce cas, Azureva Villages & Résidences de Vacances se verra dans l'obligation de facturer la différence.
• Tarifs enfants : un tarif dégressif sur la base adulte est accordé ; l'âge des enfants est estimé au premier jour du séjour, un justificatif sera exigé.
• Frais de dossier : chaque réservation donne lieu à la perception par Azureva Villages & Résidences de Vacances de frais de dossier. Ces frais de dossier ne feront l'objet d'un remboursement que si l'annulation est du fait d'Azureva Villages & Résidences de Vacances.
• Les tarifs présentés sur la base des tarifs semaines douces sont valables uniquement pour 8 jours/7 nuits. Ces tarifs ne sont pas accessibles pour des durées différentes. Les semaines douces indiquées sont en tarif réel net et ne bénéficient d'aucune remise, commissionnement ou gratuité.
• Toute modification de prix ne pourra pas intervenir moins de 30 jours avant le début du séjour. Si après le début du séjour, Azureva Villages & Résidences de Vacances se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le groupe, Azureva Villages & Résidences de Vacances prendra les dispositions suivantes :
- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par le groupe sont de qualité inférieure, Azureva Villages & Résidences de Vacances remboursera la différence de prix.
- soit, si Azureva Villages & Résidences de Vacances ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par le groupe pour des motifs valables, Azureva Villages & Résidences de Vacances fournira au groupe, 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.

4. Gratuités

Gratuité du chauffeur : le chauffeur du groupe bénéficie d'une gratuité concernant l'hébergement et la restauration.
Une gratuité par tranche de 20 adultes payants est accordée sur la prestation hébergement et restauration (ex : 21ème gratuit,…). Sont exclus de cet avantage les prestations complémentaires type thalasso, excursions ou tout autre élément additionnel, les prestations hors hébergement et restauration des séjours «prêt à partir», les séjours semaines douces et l'offre séminaire.

5. Modification et annulation de séjour

5.1. du fait du Groupe
• Toute annulation devra être signifiée par écrit à Azureva Villages & Résidences de Vacances par lettre recommandée avec accusé de réception.
• Pour toute modification de l'effectif total du départ (inférieur ou égal à 10%) et déclaré jusqu'au jour du départ, Azureva Villages & Résidences de Vacances à titre commercial, ne facturera aucun frais d'annulation.
• Pour toute annulation ou diminution du nombre de personnes, il sera dû :
  - entre 59 et 30 jours inclus avant le début du séjour : 15 % du prix total
  - entre 29 et 15 jours inclus avant le début du séjour : 30 % du prix total
  - entre 14 et 8 jours inclus avant le début du séjour : 50 % du prix total
  - moins de 8 jours avant le début du séjour ou en cas de non arrivée : 100 % du prix total.
• En cas d'annulation après inscriptions multiples, Azureva Villages & Résidences de Vacances appliquera les présentes conditions d'annulation pour chacun des séjours annulés.
• Les frais de dossiers seront systématiquement retenus pour les annulations demandées.

5.2. annulation du fait d'Azureva Villages & Résidences de Vacances
En cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté, Azureva Villages & Résidences de Vacances se réserve le droit de modifier les prestations ou d'annuler les séjours. Pour les formules «prêts à partir» Azureva Villages & Résidences de Vacances pourra annuler le séjour si le nombre minimum de participants n'est pas atteint au plus tard 60 jours avant le début du séjour. Dans ce cas, le responsable du groupe aura la possibilité d'annuler le séjour sans que soient appliquées les conditions d'annulation, les sommes versées étant remboursées intégralement.
Si avant le début du séjour, Azureva Villages & Résidences de Vacances est contraint de procéder à l'annulation du groupe, une lettre recommandée avec accusé de réception sera envoyée au responsable. Il sera alors procédé au remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées. Toutefois, Azureva Villages & Résidences de Vacances pourra proposer un séjour de substitution. S'il est accepté, Azureva Villages & Résidences de Vacances ne devra rembourser que les sommes trop perçues.

6. Le séjour

Pour connaître précisément le contenu des prestations de chaque lieu de séjour, reportez-vous aux indications figurant sur les pages catalogues, sur le devis et/ou le contrat.
Les séjours en pension complète s'entendent du dîner du jour d'arrivée au petit-déjeuner du jour de départ. La prestation demi-pension comprend : 1 dîner + 1 nuit + 1 petit-déjeuner.
Sont inclus dans nos tarifs : le linge de toilette (hors séjours location), le linge de lit, les lits faits à l'arrivée en pension complète et demi-pension, le ménage de fin de séjour en pension complète et demi-pension, un apéritif de bienvenue.
Vin et café sont en supplément sauf pour les séjours « prêts à partir ». Dans le cas de La Malène, le vin et le café sont en supplément.
Prestation complémentaire chambre individuelle : un hébergement individuel peut-être proposé, sur demande, en fonction des disponibilités : dans ce cas, un supplément, dont le montant est indiqué à la réservation, sera facturé.
• Excursions, «prêts à partir» ou «à la carte» : pour des raisons d'organisation ou de sécurité, l'ordre des excursions pourra être modifié.
• L'augmentation du nombre de participants sera accordée dans la mesure des possibilités d'hébergements du village. Dans le cas contraire, les personnes supplémentaires devront partager les hébergements indiqués au contrat collectif dans les limites autorisées.
• Si avant le début du séjour, Azureva Villages & Résidences de Vacances est contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, le responsable du groupe peut, après en avoir été informé par Azureva Villages & Résidences de Vacances 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 séjour de substitution proposé par Azureva Villages & Résidences de Vacances. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera signé par les deux parties. Toute diminution de prix viendra en déduction des sommes restant dues par le groupe. Le trop perçu éventuel sera restitué avant la date de début du séjour.

• Un séjour groupe intègre l'hébergement et la restauration selon la formule choisie, les animations proposées par l'établissement selon les périodes et l'accès aux équipements de loisirs avec ou sans supplément.
• Le séjournant devra se soumettre aux règles de sécurité et au règlement intérieur de chaque établissement.
• Nos amis les animaux ne sont pas admis dans nos villages vacances.
• En location, une caution de 150 € par logement est demandée et sera restituée sous réserve que le logement soit laissé propre et que le matériel soit au complet et en bon état.

7. Cession du contrat

Le présent contrat pourra être cédé au bénéfice d'un autre groupe remplissant les mêmes conditions jusqu'à 30 jours avant la date de début du séjour, Azureva Villages & Résidences de Vacances devra en être informé par lettre recommandée avec accusé de réception.

8. Assurances

1) Assurance responsabilité civile
Azureva Villages & Résidences de Vacances est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile, organisateur de voyages et de séjours, contracté auprès de la Compagnie GENERALI FRANCE n° de police AN 801 773 et AN 801 608. Les clients d'Azureva Villages & Résidences de Vacances bénéficient pendant leur séjour de la garantie de responsabilité civile de l'exploitant pour tous dommages corporels ou matériels dont Azureva Villages & Résidences de Vacances aura été reconnue responsable à l'égard des vacanciers.
- Vols dans les logements : nous n'intervenons pas pour les vols commis sans effraction.
- Sont exclus dans tous les cas : les vols de bijoux, espèces, carnets de chèques, cartes de crédits, valeurs, papiers administratifs, chèques-vacances.

2) Assurances annulation, interruption de séjour, assistance rapatriement, carte neige.
Pour vous, Azureva Villages & Résidences de Vacances a contracté auprès de la Compagnie Allianz, n° de police 78 931 980, un contrat vous permettant de bénéficier de :
- la garantie assurance annulation,
- une couverture multirisque annulation interruption de séjour et assistance rapatriement,
- la carte neige, contrat Allianz, n° de police 78 931 979.

La souscription de ces assurances facultatives doit être effectuée impérativement lors de la réservation.

9. Réclamations

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 30 jours après la date de fin de séjour à : Azureva Service Qualité - 52, rue du Peloux - BP 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex.
Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité d'Azureva Villages & Résidences de Vacances ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une réclamation auprès de l'administration du village ou de l'établissement d'accueil, avant le départ du village ou de l'établissement.
Le fait de soumettre une demande de séjour implique l'adhésion complète à nos conditions générales Azureva Villages & Résidences de Vacances, Association sans but lucratif (loi de juillet 1901), siège social : 52, rue du Peloux - BP 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex, immatriculée au registre Atout France des opérateurs de voyages et de séjours sous le N° IM00111000.
Les présentes CGV peuvent être à tout moment modifiées par Azureva. Dans ce cas, la nouvelle version des CGV sera mise en ligne par Azureva et s'appliquera automatiquement à tous les clients.

REPRODUCTION DES ARTICLES R211-3 À R211-11 DU NOUVEAU DÉCRET N° 2009-1650 DU 23 DÉCEMBRE 2009 PORTANT APPLICATION DE LA LOI N° 2009-888 DU 22 JUILLET 2009 DE DÉVELOPPEMENT ET DE MODERNISATION DES SERVICES TOURISTIQUES

Article R211-3 - Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.
En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.
La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.
Article R211-3-1 - Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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 R211-4 - Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
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'art. 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 R211-5 - Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
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 éléments.
En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.
Article R211-6 - Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :
1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5° Les prestations de restauration proposées ;
6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4
14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.
Article R211-7 - Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
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 R211-8 - Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
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 R211-9 - Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
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 R211-10 - Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
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 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.

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

GB01