

Conditions de vente de Oxalys Randonnées

Oxalys Randonnées
Village Montseron
09240 MONTSERON
05 61 02 68 43 – 05 61 64 67 02
contact@oxalysrandonnees.com
SARL au capital de 1000 euros
N° Siret : 510 515 497 00012

Immatriculation au registre des Opérateurs de voyages
et de séjours : IM009110002
RCP : Sarl SAGA - BP 27 – 69921Oulins
Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit
5, rue du Centre – 93199 Noisy-Le-Grand Cedex

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE Oxalys Randonnées

En référence au Code du Tourisme – loi du 22 juillet 2009 (décrets parus au J. O. le 23 décembre 2009) régissant les rapports entre les agences de voyage et leur clientèle.

Oxalys Randonnées vous propose de vous inscrire sur l'un de nos circuits accompagnés proposé sur le site www.oxalysrandonnees.com ou de construire votre séjour selon vos envies pour un programme personnalisé de voyage sur-mesure, vous devez soumettre votre demande de devis par téléphone ou par correspondance à notre agence basée à Montseron (09240) ou sur notre site www.oxalysrandonnees.com. Une inscription est définitive à compter de la réception du Contrat de Réservation complété, daté et signé.

INSCRIPTION - L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion à nos conditions générales. Toute inscription se fera par notre Contrat de Réservation il doit être rempli et signé par le participant en double exemplaires, accompagné d'un acompte de 30 % ajouté des assurances choisies. La réception de cet acompte n'implique la réservation que dans la limite des places disponibles. A votre inscription nous vous envoyons un accusé de réception valant confirmation. Il ne vous sera pas délivré d'autre justificatif. Le solde devra être réglé 30 jours avant la date du départ sans relance de notre part. En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, la totalité sera versée dès la demande de réservation. Nous n'accusons pas réception des soldes. Sur demande, nous pouvons vous envoyer votre facture.

Les documents de voyages sont en principe adressés au Client par voie électronique. Le client reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que les offres de voyages sont régies par les présentes conditions de vente de la société Oxalys Randonnées. Les présentes conditions de vente sont constituées :

- des Conditions Particulières de Vente de la société Oxalys Randonnées
- des Conditions Générales de Vente régies par le Code du Tourisme, en particulier les articles R 211-3 à R 211-11.

Ces Conditions Particulières de vente s'appliquent à toute commande de voyage ou de séjour tout compris ou de randonnée (ci-après dénommée « la commande ») effectuée auprès de Oxalys Randonnées. Par commande, on entend toute demande de réservation soumise par le Client dont la disponibilité est confirmée par Oxalys Randonnées.

Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer, ils seront fournis dans le Contrat de Réservation.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations détaillées dans le Contrat de Réservation, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa Réservation. Dès lors, la prise de Réservation entraîne entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de Oxalys Randonnées. La demande de réservation sera traitée par Oxalys Randonnées. Après réception :

- du Contrat de Réservation dûment validé par la Client
 - d'un moyen de paiement
- Ces deux conditions sont cumulatives.

PRIX - Le participant reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives aux voyages qu'il a choisi, grâce à notre brochure et fiches techniques, qui lui ont été fournies préalablement. Nous mentionnons dans nos fiches techniques ce qui est compris et ce qui ne l'est pas. De façon générale, les taxes d'aéroport, les frais de vaccins, de visas, les boissons, les visites de sites et le matériel personnel ne sont jamais compris dans le prix, sauf mention écrite. Toute modification des taux de change, des transporteurs ou autres prestataires de services peut entraîner le réajustement des prix publiés et ce jusqu'à 30 jours du départ. Prix établis à la date du 1er janvier de l'année en cours sur la base du cours des changes, des tarifs aériens et

des prestations au sol connus à ce jour et susceptibles de réajustement.

Tarifs particuliers : les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambre individuelle et les réductions enfants, ou les suppléments petit groupe seront fournis dans le Contrat de Réservation

MOYENS DE PAIEMENT

Le Client domicilié en France Métropolitaine peut effectuer son règlement :

- par chèque bancaire français
- par virement (les frais de virement bancaire restent à la charge du client)
- chèques-vacances ANCV (le client doit effectuer au préalable le versement d'une acompte de 30% du montant du voyage par tout autre moyen de paiement cité ci-dessus).

Les Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques-vacances ANCV.

Le Client doit envoyer titre de paiement en respectant les dates indiquées dans le Contrat de Réservation par lettre courrier à l'adresse suivante : Oxalys Randonnées sarl – Village Montseron, 09240 Montseron. Lors de l'envoi, le Client doit préciser la date du séjour ainsi que les nom, prénom et contacts du titulaire de la Commande.

INFORMATION APRES INSCRIPTION

- Huit jours au plus tard avant votre départ, vous recevrez tous les renseignements utiles et indispensables pour effectuer votre séjour (heures et lieux exacts de rendez-vous, moyens d'accès pour se rendre au rendez-vous, coordonnées des représentants locaux, possibilités de co-voiturage...).

Formalités de polices et sanitaires

Chaque participant est tenu de se plier aux formalités de police et sanitaires. Les informations contenues dans notre brochure ne sont fournies qu'à titre indicatif et ne peuvent engager notre responsabilité. Le non respect de ces règlements, implique la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés. Le client reconnaît avoir consulté et prit les informations au moment de l'achat du site du Ministère des Affaires Etrangères - <http://www.diplomatie.gouv.fr/> - rubrique « conseils aux voyageurs » et plus spécifiquement concernant les rubriques « risque pays » et « santé ».

RESPONSABILITÉ - Conformément à l'article L211-16 du code du Tourisme, Oxalys Randonnées, ne pourra être tenue pour responsable des conséquences et événements du fait du participant, d'incidents ou événements imprévisibles et insurmontables, d'un tiers extérieur au contrat de voyage ou par des circonstances ayant un caractère de force majeure imposée pour des raisons liées à votre sécurité ou à la demande impérative d'une autorité administrative. Cependant, Oxalys Randonnées en tant qu'organisateur, s'efforcera de rechercher des solutions de nature à surmonter les difficultés survenues ou à minimiser les frais. Ceci ne saurait en aucun cas être assimilé à un quelconque dédommagement impliquant sa responsabilité.

Aérien

En vertu des conditions du contrat de transport des compagnies aériennes régies par les conventions de Varsovie et de Montréal, nous ne pourrions être tenus pour responsables, en cas d'encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards, panne, grèves, perte ou vol de bagages, défaut d'enregistrement, perte ou vol des billets d'avion, le défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination). Si vous utilisez un préacheminement, nous vous recommandons de prévoir des délais suffisants. En cas de retard à l'enregistrement, vous serez refusé et il sera retenu 100% du voyage. Les tarifs spéciaux n'autorisent pas de changement et ne seront en aucun cas remboursables en cas de retard ou de modification d'heure de décollage. Les heures indiquées ne sont pas garanties ; le transporteur peut sans préavis se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions, modifier ou supprimer les escales prévues en cas de nécessité. Nous vous communiquerons les changements qui pourraient avoir lieu avant votre départ.

PARTICULARITES DE NOS SEJOURS ET VOYAGES - Vu le caractère sportif de nos voyages et séjours ; nous ne pouvons être tenus pour responsables et redevables

d'aucune indemnité, en cas de changement de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus, en particulier si ces modifications proviennent d'événements imprévus ou de circonstances impérieuses, impliquant la sécurité des voyageurs. Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'encadrement, nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente. L'encadrement reste le seul juge durant le séjour de modifier le programme prévu en fonction des conditions météorologiques et de la montagne, de la forme des participants ; des acquis techniques. Il pourra alors être proposé un itinéraire différent ou un autre massif, les frais supplémentaires occasionnés resteront à la charge du client.

ANNULATION - MODIFICATIONS De votre part

Toute annulation de votre part avant le départ doit nous parvenir par lettre recommandée ou par courriel avec A.R (la date de l'accusée de réception faisant foi).

Dès lors toutes les ventes de voyages, séjours, randonnées et circuits sont soumises aux conditions d'annulation et de modification fixées par les présentes conditions générales, le Barème des frais d'annulation propres à chaque prestation de voyages, séjours, randonnées et circuits seront indiqués dans le Contrat de Réservation fourni au client, sauf cas particuliers (ci-dessous).

Cas particuliers:

Voyage incluant du transport ferroviaire, aérien : Toute demande d'annulation par le Client d'un séjour vendu dans ce cadre entraînera l'application des conditions d'annulation du transporteur.

- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Oxalys Randonnées pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

Oxalys Randonnées informe le Client de l'existence de contrats d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation du fait du Client, précision faite que les assurances ne sont jamais remboursables dans le cadre d'une Réservation.

Important : Notre assurance annulation commence à prendre effet à la date d'inscription en fonction du Barème des frais d'annulation propres à chaque prestation de voyages, séjours, randonnées et circuits seront indiqués dans le Contrat de Réservation. Pour certains voyages nécessitant à l'avance, l'achat de billet d'avion, de bateau et de prestations

terrestres, non remboursable et non échangeable, le montant des sommes engagées resteront dû dès la date de votre inscription. **Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ni transférables.**

Toute interruption volontaire du voyage de votre part n'ouvre droit à aucun remboursement, de même qu'une exclusion décidée par l'encadrement du séjour, pour niveau insuffisant ou non respect des consignes de sécurité.

En cas d'impossibilité d'effectuer le séjour, vous pouvez nous proposer une autre personne à la condition qu'elle remplisse les mêmes conditions et que nous n'ayons pas déjà engagé de réservations à votre nom, qui de ce fait resteraient dû. Vous êtes tenus de nous en informer entre 30 et 15 jours avant le départ par LR avec AR.

De Notre part

Si nous devons annuler un départ pour des raisons indépendantes de notre volonté nous en informerions le Client le plus rapidement possible, et nous vous proposerions alors différentes solutions de remplacement. Si aucune solution n'est possible, le Client sera alors remboursé par des sommes qu'il aura pu verser, à l'exception des montants couvrant les assurances complémentaires. Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en-dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Oxalys Randonnées avertit le Client par tout moyen dès qu'il en aura la possibilité avant le départ. Le Client sera alors remboursé par Oxalys Randonnées de toutes les sommes qu'il aura pu verser. Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas, la prestation peut être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix « petit groupe » qui sera demandé au Client sans obligation d'achat, le client ayant le choix sans aucune contrainte.

Modifications durant le voyage

Oxalys Randonnées agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part, le client et d'autre part, (transporteurs, hôteliers, affréteurs, agences locales, chefs d'expéditions, encadrement spécifique, location mobilière, d'animaux de bat, de carte de pêche, de visite et billetterie, etc...) ne saurait être confondue avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée du fait du voyageur ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

ASSURANCES - Conformément à la réglementation de notre profession, Oxalys Randonnées est assuré en Responsabilité Civile Professionnelle. Cependant, chaque participant doit être titulaire d'une responsabilité civile individuelle ainsi que d'une garantie individuelle multirisque dans le but de se protéger des incidents ou accidents pouvant survenir avant ou pendant la randonnée ou le voyage. Nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile individuelle. **Il est donc obligatoire de posséder une R.C et une garantie Assistance Rapatriement pour participer à nos séjours et voyages.**

De même, il est fortement conseillé de posséder une assurance couvrant les frais d'annulation – perte ou vol de bagages et interruption de voyage. Il appartient à chaque participant de vérifier, avant son inscription, les risques pour lesquels il est déjà couvert. Oxalys Randonnées propose le contrat EUROP ASSISTANCE. Un extrait des conditions générales des garanties vous sera communiqué sur demande avant de vous inscrire. Toute assurance complémentaire est facturée par personne et doit être obligatoirement souscrite le jour de l'inscription au voyage.

LITIGES - Toute réclamation relative au voyage doit être adressée par lettre recommandée avec AR dans un délai de 10 jours après la date du retour.

Oxalys Randonnées
Village Montseron
09240 MONTSERON
05 61 02 68 43 – 05 61 64 67 02
contact@oxalysrandonnees.com
SARL au capital de 1000 euros
N° Siret : 510 515 497 00012

Immatriculation au registre des Opérateurs de voyages
et de séjours : IM009110002
RCP : Sarl SAGA - BP 27 – 69921Oulins
Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit
5, rue du Centre – 93199 Noisy-Le-Grand Cedex

Conditions générales de vente

PREAMBULE : Les présentes conditions générales de vente ont pour vocation d'informer les clients, préalablement à la signature de leur contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du contrat.

Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme (Loi n°2009-888 du 22/07/2009)

Art. R211-3 - Sous réserve des exclusions prévues au troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Art. R211-3-1 - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu 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.

Art. R211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat et 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 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 du présent décret ;
- 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10, R.211-11 ci-après ;
- 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.221-15 à R.211-18.

Art. 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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R211-6 - 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, 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 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 ; 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 inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans le meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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, 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 pénalité 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.

Art. 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 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.

Art. R211-8 - 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 afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la partie 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.

Art. 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 tel qu'une hausse significative du prix, et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13) de l'article R211-4, l'acheteur peut sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur 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.

Art. R211-10 - 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 préjudice 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.

Art. 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 préjudice 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 R211-4.