

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTES**

**Les présentes conditions s'appliquent à toutes les prestations proposées et fournies par la résidence ARMAZAN; Toute réservation implique de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions.**

### **1 – Les parties :**

Le prestataire : La Société « SAS ARMANEIGE », sise 10 rue des Charmilles 17460 THENAC immatriculée au registre du commerce sous le numéro RSC de Saintes 824 154 165 00016

Le client : Est dénommé Client toute personne physique ou morale signataire d'un contrat de réservation qui bénéficie de la prestation.

### **2 – Contrat :**

Le contrat est conclu au titre d'un hébergement. C'est pourquoi, les clients ne peuvent utiliser les appartements comme résidence principale ou secondaire. Ils ne peuvent y élire domicile, y pratiquer une activité commerciale, professionnelle ou artisanale. En conséquence, le contrat sera régi par les dispositions du Code Civil ainsi que par les conditions prévues aux présentes.

### **3 – Juridiction :**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Toute contestation de quelque nature que ce soit, relative à l'application des présentes conditions générales, doit être portée devant les tribunaux de Saintes seuls compétents (même en cas d'appel, ou d'action en référé).

### **4 – Informatique et liberté :**

Les données collectées et enregistrées par le prestataire dans son système informatique ont pour finalité de permettre la gestion de l'inscription du client à un séjour et l'exécution des différentes prestations afférentes.

Ces données peuvent également être utilisées à des fins de communication commerciale, notamment par courrier électronique, par le prestataire ainsi que par des partenaires de ce dernier. L'opposition du client à ces traitements a pour conséquence de le priver de l'information concernant les offres commerciales du prestataire et/ou de ses partenaires.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée le 6 août 2004, chaque client dispose d'un droit strictement personnel d'accès et de rectification des informations le concernant. Il pourra s'exercer par lettre simple adressée à l'attention du Président représentant la SAS ARMANEIGE dont l'adresse figure au paragraphe 1 de ce document.

### **5 – Stock :**

Les offres de logements, de parking, et des prestations disponibles sur site sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

### **6 – Promotions :**

Les promotions et réductions ne sont pas en aucun cas rétroactives.

### **7 – Lit, chaise Bébé :**

Les stocks étant limités, nous vous conseillons de réserver ces prestations dès votre réservation d'appartement.

### **8 – Cheminée :**

nous vous rappelons la présence d'un cheminée dans certains appartements.

Vous avez la possibilité de l'utiliser.

Nous vous informons que la dite utilisation de la cheminée engage votre propre responsabilité en cas d'incident ou d'incendie. A cet effet pensez, avant le début de

vosre séjour, à vérifier les clauses de votre assurance responsabilité civile.

D' autre part, nous mettons à votre disposition le nécessaire de nettoyage (seau et pelle métallique), en aucun cas l' aspirateur de l' appartement n' est prévu à l' usage du nettoyage de la cheminée. Dans le cas contraire, vous serez imputé du montant de 50€ sur votre caution lors de l' état des lieux sortant.

#### **9 – Taxe de séjour :**

La taxe de séjour (0,65€TTC lors de l' établissement des C.G.V) n' est pas incluse dans les tarifs de séjour et est précisée à titre indicatif. Son montant, calculé en nuitée et par personne, peut être modifié sans préavis par la municipalité. (Code Général des Collectivités Territoriales – Articles L 2333-26 à 46). La taxe de séjour a pour but de faire contribuer les touristes qui y résident aux charges entraînées par leur fréquentation. La commune de SAINT LARY SOULAN charge le prestataire de la collecter auprès du client et de leur en reverser le produit. Elle est à acquitter lors de la réservation.

#### **10 – Animaux :**

Nos amis, les animaux domestiques se sont pas acceptés.

#### **11 – Arrivées :**

Les arrivées sont prévues entre 12 et 19 heures. Nous vous contacterons quelques jours avant votre arrivée pour fixer ensemble un rendez vous pour la remise des clés et l' état des lieux.

#### **12 – Départs :**

Au jour indiqué sur votre contrat de réservation, l' appartement doit être libéré avant 12 heures. Nous fixerons un rendez vous de sortie lors de votre arrivée. L' appartement doit être rendu en parfait état de propreté. Toute occupation débordant de ces tranches horaires pourra donner lieu à une facturation d' une nuit supplémentaire.

#### **13 – Cautions/Dépôt de garantie :**

Un dépôt de garantie est demandé avant l' arrivée du client par pré autorisation sur sa carte bancaire . Il s' élève à 350 €pour les appartements.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client 15 jours après son départ. Ce délai permettra au prestataire de constater d'éventuels dégâts causés non visibles à l' usage. S' il est nécessaire de procéder soit au ménage, soit à une quelconque réparation, soit à un remplacement d' objet détérioré ou cassé dans un appartement, le montant retenu sur le dépôt de garantie fera l' objet d' un justificatif par le biais d' une facture ou de toute autre pièce.

Toute clé d' appartement perdue sera facturée au client selon le tarif défini dans le règlement intérieur de la résidence. Durant le séjour, le client est, de plein droit, responsable de tout objet cassé ou détérioré et des dommages qui pourraient en résulter ou être causés aux installations.

#### **14 – Etat des lieux :**

Les appartements sont entièrement équipés de vaisselle, couverts, literie, sauf draps de lit et linge de toilette (sauf si le client le demande lors de la réservation et moyennant un coût supplémentaire ou d' une opération commerciale). A ce titre, le client prend note qu' il est expressément interdit d' utiliser les lits sans les draps. En raison du très grand nombre d' arrivées et de départs au même moment, il est possible que le prestataire ne puisse procéder à la vérification des lieux loués en présence du client ; cet état des lieux sera alors remis par écrit au client, qui devra signaler sans délai au personnel de site les éventuelles anomalies ou manquements élémentaires constatés. Le client devra, dans son intérêt, contrôler à l' arrivée l' état des lieux et l' inventaire ainsi que le bon fonctionnement des appareils ménagers et sanitaires. Toute réclamation doit

être formulée le lendemain de l'arrivée. A défaut, le logement sera réputé être en bon état.

**15 – Renseignements préalables à toutes réservations :**

Dès la réservation, il vous sera demandé le nombre et l'identité des personnes qui occuperont l'appartement durant votre séjour. En effet, chaque appartement est conçu pour un nombre maximum de personnes. En aucun cas, la capacité ne peut être dépassée.

**16 – Fumeur :**

En application de la loi du 10 janvier 1991 relative à l'interdiction de fumer dans les locaux affectés à un usage collectif, le client-locataire est informé que la résidence (appartements, circulations, espace détente, ascenseurs, locaux à ski, garage, sas d'entrée et la réception) sont des « zones » non-fumeur. Il assume la responsabilité de respecter et de faire respecter ces interdictions.

Si le prestataire décèle un non-respect de ces conditions durant le séjour ou lors du départ, il sera stipulé au client-locataire la retenue d'un montant de 50€ sur la caution.

**17 – Savoir vivre :**

Les clients occupant des appartements doivent adopter, en toutes circonstances, un comportement compatible avec les règles de la politesse, du respect, de la décence et d'une manière générale permettant la préservation de la tranquillité de tous. En conséquence, pour le cas où des clients se comporteraient de manière anormale, le prestataire se réserve le droit de mettre fin immédiatement aux prestations qu'elle fournit et le cas échéant de faire procéder à l'expulsion des intéressés, sans préjudice de toute action en dommages et intérêts.

**18 – Assurances/Responsabilité :**

Nous vous rappelons que, conformément à la législation en vigueur, la responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée en cas de vol ou de dégradation d'effets personnels, présents dans les appartements, les locaux communs, casiers à ski, et toutes autres dépendances ou annexes de la résidence. De même, aucune responsabilité ne pourra être retenue à l'encontre du prestataire dans la pratique d'activités sportives ou autres, organisées localement ou non, en cas de blessures, maladie, décès subis par le client. Le prestataire ne sera pas tenu responsable des nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher votre séjour en cas de force majeure ou de cas fortuit comme par exemple avalanche, sécheresse, inondation, coupure générale d'électricité, d'eau, grève, travaux, coupure internet (construction de routes, bâtiments qui peuvent avoir lieu aux alentours de la résidence). Le client devra vérifier qu'il a bien souscrit une assurance Multirisques et Responsabilité Civile ainsi qu'une extension de son assurance habitation auprès d'une compagnie notoirement solvable, dont il doit pouvoir justifier à première demande du prestataire. Les mineurs de moins de 16 ans sont la responsabilité unique et complète de leurs parents ou accompagnateurs pendant la durée totale de leur séjour.

**19 – Réservation :**

Un acompte égal à 30% du montant de votre séjour et les frais de dossier aux conditions tarifaires en vigueur vous seront demandés au moment de votre réservation. Le solde doit être réglé au plus tard 30 jours avant le début de votre séjour. Si vous réservez moins d'un mois avant le début de votre séjour, vous devrez régler la totalité de votre séjour au moment de la réservation. Si votre solde de séjour n'est pas réglé dans les 30 jours avant votre arrivée, le prestataire considérera votre réservation comme annulée et appliquera en conséquence les frais d'annulations prévus dans ces Conditions Générales de Ventes.

Le prestataire vous informe que les conditions climatiques peuvent entraîner un décalage des dates d'ouverture de la station ou leur fermeture anticipée. Le prestataire ne pourra en être tenu responsable.

#### **20 – Règlement intérieur :**

Afin de faciliter la vie de vos vacances, un règlement intérieur est affiché à l'accueil de la résidence ; nous vous invitons à en prendre connaissance dès votre arrivée et de le respecter. Tout manquement au règlement intérieur le prestataire se réserve le droit de mettre fin immédiatement aux prestations qu'elle fournit et le cas échéant de faire procéder à l'expulsion des intéressés, sans préjudice de toute action en dommages et intérêts.

#### **21 – Frais de dossier :**

Mise à part certaines opérations commerciales, il vous sera demandé des frais de dossiers forfaitaires de 15 € pour toute réservation. Ces frais sont payables au moment de la réservation et sont perçus en sus du prix de la location.

#### **22 – Modification de séjour :**

La modification de séjour déjà réservé (date, nombre, appartement, etc...) est acceptée par le prestataire dans la limite des disponibilités et stipulé par écrit par le client, précisant les nouvelles demandes. Le prestataire confirmera l'acceptation ou non cette demande de modification. La demande de modification de séjour doit être stipulée au prestataire 15 jours avant l'arrivée prévue, passé ce délai aucune modification ne sera acceptée. Le prestataire ne pourra être tenu responsable en cas d'impossibilité d'effectuer la modification demandée.

Le prestataire vous informe que les conditions météo ou climatiques peuvent entraîner un décalage des dates d'ouverture de la station ou leur fermeture anticipée. Le prestataire ne sera pas tenu responsable.

#### **23 – Tarifs :**

Les tarifs des différentes prestations sont exprimés en €uros, par personne ou prestation. Toutes commandes, quelle que soit l'origine, sont payables en €uros. Le prestataire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toute création de nouvelles taxes sur les prestations survenue entre le moment où les tarifs ont été établis et la facturation, entraînera de plein droit une modification du prix. Les tarifs comprennent toujours la mise à disposition d'un appartement, casier à ski, l'eau, l'électricité, les charges locatives, le Wifi . Les tarifs ne comprennent pas la taxe de séjour, la caution que vous devez verser et les services complémentaires éventuels (ex : linge de lit, linge de toilette, ménage fin de séjour...). Tout séjour écourté ou prestation non consommée ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Les Prestations supplémentaires découlant d'une prolongation volontaire ou involontaire du séjour, pour quelle que cause que ce soit, y compris en raison de la survenance d'un cas de force majeure seront à la charge du Client. Les prolongations de séjours seront facturées par journée sur la base du tarif applicable au séjour hors promotion.

#### **24 – Réduction des prix :**

Les réductions de prix ou offres spéciales ne sont pas cumulables entre elles et ne sont pas cumulables avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par le prestataire, sauf si le cumul est expressément mentionné. À cet égard, il est précisé que les offres promotionnelles s'entendent en premier lieu aux conditions particulières de l'offre puis à ces Conditions Générales de Vente. Elles ne concernent pas les clients ayant déjà réservé leur séjour à la date de l'offre, sauf exception qui serait mentionnée aux dites conditions particulières.

#### **25 – No Show / Départ anticipé :**

Lors de l'arrivée, tout logement réservé et non occupé sera facturé pour la totalité du séjour. Cette clause est également valable pour les clients effectuant un départ anticipé.

#### **26 – Annulation de séjour :**

Pour toute annulation, le client informera le prestataire par confirmation écrite permettant d'accuser réception.

En cas d'annulation de séjour, le prestataire conservera le montant des frais de dossiers forfaitaires de 15€

Le Prestataire retiendra :

- 30% du montant du séjour en cas d'annulation survenant jusqu' à 31 jours avant le début du séjour,
- 100%, soit l'intégralité du montant du séjour en cas d'annulation 30 jours avant le début du séjour.

Tout séjour interrompu ou abrégé, quelle que soit la raison, ne pourra donner lieu à un remboursement.

#### **27 – Impayés :**

Pour chaque échéance impayée, des frais de gestion s'élevant à 55 € par relance, à compter du deuxième mail de relance, seront à la charge du Client. Dans le cas où le dossier deviendrait contentieux, la dette sera majorée des frais de gestion et des intérêts au taux légal en vigueur, ainsi que des éventuels frais de dossiers et de recouvrement en tous genres.

#### **28 – Réclamations :**

Toute réclamation éventuelle durant votre séjour doit être signalée immédiatement à Maud au 06.98.000.672 , pour que nous puissions résoudre le problème le plus rapidement possible. A défaut d'en avoir averti le personnel, le séjour sera considéré comme s'étant bien déroulé. Si le problème ne peut être résolu sur place, le client doit en informer la Direction par courrier recommandé avec accusé de réception en détaillant sa réclamation et cela dans les 30 jours suivant son arrivée. Le courrier sera adressé à l'attention du Président de la SAS ARMANEIGE dont l'adresse figure au paragraphe 1.

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte. Le client ne pourra réclamer aucune indemnité en cas de réparations urgentes devant s'effectuer durant son séjour à l'intérieur de son appartement.

Avant d'intenter toute procédure judiciaire, le client et le prestataire s'engagent à essayer de résoudre le litige à l'amiable, ce sous peine d'irrecevabilité de plein droit des prétentions soumises ensuite devant les Tribunaux. En cas d'échec, les cocontractants attribuent expressément compétence aux juridictions relevant du ressort de la Cour d'Appel de Saintes.

#### **29 - REPRODUCTION DES ARTICLES R 211-3 A R 211-13 DU CODE DU TOURISME**

Nos conditions générales de vente sont conformes aux dispositions de l'article R211-12 du code tourisme (modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1)

##### **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'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 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.

#### **Article R211-12**

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

#### **Article R211-13**

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

**La Direction.**