

CONDITIONS PARTICULIERES ET GENERALES DE VENTE

Transniviers est titulaire de la licence d'Etat LI 075 950 387 et est membre de l'APS (Association professionnelle de Solidarité du Tourisme) qui assure sa garantie financière. L'agence Transniviers est couverte par une assurance responsabilité civile et professionnelle HISCOX, police N° HA RCP0078091. En signant le bulletin d'inscription, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions de vente qui ne s'appliquent qu'aux voyages à forfait (tels que définis par l'article L.211-2 du Code de tourisme).

1. GENERALITES :

- Les présentes conditions particulières s'appliquent entre Transniviers et le Client à défaut de dispositions contraires figurant au contrat de voyages ou fiche technique du voyage.
- **2. CONTENU DES PRESTATIONS :**
- 2.1. Le contenu des prestations est mentionné dans le contrat de voyages ou fiche technique disponible sur le site internet www.medicorde.fr. De façon générale, les frais de vaccins, de visas, les boissons (y compris l'eau en bouteille), les chaises pliantes, parasols, les entrées des musées et monuments ne sont jamais compris dans le prix, sauf mention spécifique contraire. Enfin ne sont pas compris dans le prix les taxes locales à acquitter en devises.
- 2.2. La durée du forfait prend en compte le temps consacré au transport et à la durée du séjour ou du circuit sur place. Le temps passe est calculé depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit, ainsi que la première et/ou la dernière journée (ent) intégrément consacrée(s) au transport.

3. VALIDITE DES PRIX :

- 3.1. La période de validité des prix est mentionnée dans l'offre commerciale sous réserve des modifications prévues à l'article 3.2 ci-après. Les prix indiqués dans cette offre ont été fixés sur la base des informations connues à la date où l'offre a été faite et en considération des taux de change et des tarifs aériens en vigueur à cette date. Ils sont confirmés ou modifiés par Transniviers dans le contrat de voyage.
- 3.2. Transniviers se réserve le droit de modifier les prix de l'offre commerciale comme ceux du contrat de voyage tant à la hausse qu'à la baisse dans les limites égales prévues à l'article L.211-13 du Code du tourisme et de l'article R211-10 du code du tourisme et selon les modalités ci-après :
 - Coût du transport aérien lié notamment au coût du carburant ;
 - Frais et taxes de transport (taxes d'aéroportage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...etc.) ;
 - Taux de change appliqué aux devises selon le voyage ou le séjour concerné.

La variation de ces données peut entraîner une révision des prix et être répercutée sur le prix de vente du forfait dans le présent forfait au contrat de vente. Toute diminution du prix viendra en déduction des sommes restantes éventuellement dues par le client et si les paiements déjà effectués par ce dernier excèdent le prix de la prestation modifiée, le trop perçu lui sera restitué avant la date du départ.

En cas de modification du prix pour les motifs visés ci-dessus, Transniviers s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

En cas de hausse substantielle le client a la possibilité d'annuler sans frais le voyage.

4. INSCRIPTIONS ET PAIEMENT :

4.1. Inscription
Pour être considérée comme définitive, une inscription est subordonnée à la réception du contrat signé ainsi qu'à l'encaissement d'un acompte de 30% du montant total des prestations.

4.2. Paiement
La facture est adressée au client dans les 8 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 15 jours avant la date de départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 5.

5. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS :

5.1. Principe

Toute demande de modification ou d'annulation émanant du Client doit parvenir à Transniviers par lettre recommandée avec avis de réception. La date retenue pour définir les délais d'annulation ou de modification donné lieu aux pénalités ci-dessous sera celle de la date de l'avis de première présentation de la lettre recommandée à Transniviers.

Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom, après émission du billet, sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés à l'article 5.

Dans le cadre d'une assurance facultative et si le client effectue une annulation, le coût de l'assurance ne sera pas remboursable.

5.2. Barème des frais d'annulation

- En cas d'annulation des frais suivants seront appliqués :
 - plus de 60 jours avant le départ : 30% du montant du voyage
 - entre 59 et 31 jours avant le départ : 40 % du montant du voyage
 - entre 30 et 21 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
 - entre 20 et 14 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
 - entre 13 et 05 jours avant le départ : 90% du montant du voyage
 - moins de 5 jours avant le départ : 100% du montant du voyage
- Cas particulier :
 - Le barème des frais est identique pour l'annulation des séminaires uniquement.
 - 100% de frais d'annulation des inscriptions sur les croisières ou certains hôtels exceptionnels.
- Transniviers peut proposer au client des produits dont le caractère est exceptionnel soit en raison de tarifs très avantageux, soit à des dates qui correspondent à des événements importants (dates particulièrement chargées) ou d'autres raisons qui ont pour conséquence la modification du barème des frais d'annulation. En pareil cas, les frais d'annulation qui s'appliqueraient seront indiqués sur le document d'information préalable relatif au voyage.

Les autres dispositions des présentes continueront à s'appliquer.

Les billets émis sur des vols charters, en application de l'article 6.3 ci-après, entraînent la facturation de 100% de frais d'annulation. -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 Medicoerde-Transniviers pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement. -En cas d'annulation, pour quelques raisons que se soit les frais extérieurs au voyage et engagé par le client tels que frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

5.3. Frais de modification

Le client ne peut modifier ou écourter les prestations achetées sauf accord préalable écrit du vendeur. Les modifications acceptées par le vendeur pourront donner lieu à des frais qui seront à la charge du client et les prestations non consommées du fait de ces modifications ne pourront donner lieu à aucun remboursement. En cas de changement de date, d'itinéraire, de destination, de nom après émission du billet etc...., la modification sera considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation et facturée comme telle.

6. TRANSPORT AERIEN

6.1. Compagnies aériennes

Transniviers vous communiquera lors de la signature du contrat l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols.

En cas de modification, postérieurement à la signature du contrat, Transniviers s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Transniviers s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes, à desservir le territoire français.

6.2. Vols réguliers

Conformément à la convention de Montréal, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou l'itinéraire. Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à Transniviers, retard, annulation, grèves extérieures à Transniviers, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelques indemnités par Transniviers. Enfin, en raison des accords de partenariat commercial existant entre certaines compagnies aériennes (« code sharing »), le client pourra être amené à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement, dans les conditions du décret n°2006-315 du 17 mars 2006

6.3. Conditions spéciales vols affrétés

Les heures, aéroports de départ et d'arrivée des transports, types d'appareils, compagnies de transport, itinéraires peuvent être modifiés sans préavis. Des changements d'appareils ou d'aéroport en cours de trajet peuvent également avoir lieu. Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieures à Transniviers, retards, annulation, grèves extérieures à Transniviers, escales supplémentaires, changements d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Transniviers.

7. PRESTATIONS TERRESTRES :

Les prix de l'hébergement sont calculés sur la base de chambres doubles. Les personnes occupant seules une chambre se verront appliquer le supplément chambre individuelle en vigueur. En outre, et pour ce qui concerne les séjours et les circuits, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées ; aussi, le client peut être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et/ou au départ, soit en raison des horaires d'arrivée, soit en raison des usages de l'hôtel en matière d'heure de mise à disposition des chambres. Les repas supplémentaires seront à la charge du client. Une chambre triple est une chambre double dans laquelle est rajouté un lit d'appoint réduisant ainsi l'espace de la chambre. Les chambres individuelles sont en général plus petites et moins bien situées malgré le supplément demandé.

8. RESPONSABILITE :

Conformément à l'article L.211-17 du Code du Tourisme, Transniviers ne pourra pas être tenu responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol de billets d'avion, lorsqu'ils sont en possession du client (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante ou non conformes aux indications figurant au contrat, au poste de douane.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étrangers, dans les conditions de la jurisprudence française, tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Transniviers, incidents techniques extérieurs à Transniviers, encombrement de l'espace aérien, faille d'un prestataire, intempéries, retards ; (y compris les retards de La Poste pour la transmission des billets), pannes, perte ou vol de bagages et/ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découlent éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que se soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des administrations ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients visés ou injonction d'une autorité administrative. Transniviers se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Transniviers agissant en qualité d'organisateur de voyages est amené à choisir différents prestataires de services pour l'exécution de ses programmes (transporteurs, hôteliers, etc.). En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour ou si, pour des raisons impératives (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, etc.) Transniviers se trouverait dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, Transniviers fera tout son possible pour le remplacer par des prestations équivalentes. En aucun cas Transniviers ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. Transniviers ne pourra être tenu pour responsable des prestations achetées sur place par le client en dehors du circuit du voyage. Dans les hôtels ou navires, Transniviers ne peut être tenu pour responsable des vols ou détérioration des achats et/ou objets personnels que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil.

9. INFORMATIONS VOYAGE

9.1. Formalités administratives et sanitaires

Transniviers délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer et se renseigner, avant d'effectuer un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades ou des consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'établissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Transniviers. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées.

Transniviers ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'observation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, mentionnés sur le contrat, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

9.2. Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères

Transniviers vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site internet www.diplomatie.fr rubrique « Le français et l'étranger », ou de vous renseigner par téléphone au 0143179493 (Ministère des affaires étrangères). Transniviers attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

10. ASSURANCES

Tout participant est assuré auprès de la compagnie l'Européenne d'Assurance contrat 7905423 cette assurance couvre nos clients pour le rapatriement. **TMS CONTACT** contrat n°1883 pour les annulations, les bagages, l'interruption de séjour et retard livraison de bagages/retard d'arrivée se reporter au descriptif du contrat pour les conditions spéciales et conditions générales). Prise d'effet le jour du départ, expiration des garanties le jour du retour du voyage. Tout sinistre couvert par l'EUROPEENNE D'ASSURANCE et TMS CONTACT doit leur parvenir par écrit dans les 5 jours ouvrables qui suivent le retour du voyage ne recommandé à TMS CONTACT : 110 avenue de la République 75011 PARIS (se reporter au descriptif du contrat pour les procédures) :

- Assistance rapatriement de base
- Celle garantie est incluse dans le prix de nos circuits et séjours vous pouvez si vous le souhaitez exclure du forfait sur demande cette assurance
- Assurance annulation / bagages / interruption de séjour
- Vous pouvez souscrire lors de votre inscription l'assurance annulation (bagages Assur Voyage, égale à 3%du forfait de base.

11. RECLAMATION DU CLIENT

Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place doit être signalée et justifiée au plus tôt au prestataire concerné. Le client doit exiger de ce prestataire une attestation relative au manquement. A défaut, le client doit formuler sa réclamation sur place par écrit. **Pour un meilleur traitement de la réclamation, toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à Transniviers par pli recommandé avec avis de réception accompagné des justificatifs originaux ou de l'attestation du prestataire, dans le délai d'un mois à compter du retour.** Pour les groupes cette réclamation doit parvenir à Transniviers par l'intermédiaire du signataire du contrat de voyage.

12. INFORMATIONS PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi « Informatique et Libertés »). Ces données sont destinées à Transniviers mais elles peuvent être transmises à des tiers.

13. ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans le programme de votre voyage. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 22 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. Nous nous efforcerons également de vous proposer un choix de voyages équivalents.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article R211-6 : 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 repas fournis ;
- 4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12, et R.211-13 ci-après ;
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article R211-7 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit de modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8 : 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. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5) Le nombre de repas fournis ;
- 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'aéroportage, 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 30p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signée 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 R211-6 ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ci-dessus ;
- 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, par écrit, à l'acheteur, au moins 10 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.

Article R211-9 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que celles qui ont pour effet le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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 R211-11 : 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 que l'augmentation significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ;
- soit 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 R211-12 : Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception : l'acheteur, sans 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.

Article R211-13 : 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 sont supérieures à celles 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.