



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les conditions générales sont régies par la Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente des voyages ou des séjours. Ces conditions sont téléchargeables sur notre site.

## CONDITIONS PARTICULIERES

### INSCRIPTION ET MODES DE REGLEMENT

Pour toute commande réglée par carte bancaire : l'inscription est considérée comme ferme sous réserve d'acceptation du paiement auprès de notre organisme bancaire. – LA CONFIRMATION SERA VOTRE GARANTIE OFFICIELLE D'INSCRIPTION.

Pour tout autre mode de règlement, l'inscription sera considérée comme ferme à réception du mode de paiement choisi.

Une inscription est considérée comme ferme à réception d'un acompte d'un minimum de 30 % du montant du séjour. Cet acompte devra nous être envoyé (ou réglé par CB en ligne sur le site au moment de la commande ou via votre espace client) dans un délai de 7 jours, passé ce délai l'inscription pourra être considérée comme nulle.

A réception de votre premier acompte, nous vous enverrons par mail votre bon de commande, LA CONFIRMATION SERA VOTRE GARANTIE OFFICIELLE D'INSCRIPTION.

Le solde du séjour est à régler obligatoirement 21 jours avant le départ.

En cas d'inscription sous les 21 jours avant le départ, vous devez nous adresser le paiement de l'intégralité du prix du séjour.

**AUCUN DOCUMENT NE VOUS SERA ENVOYE PAR COURRIER, TOUTES LES CORRESPONDANCES SE FERONT PAR MAIL.**

Suite à une inscription définitive, une convocation vous sera envoyée par mail entre 21 jours et 15 jours avant le départ de votre enfant (à condition que votre dossier soit complet et soldé). A réception vous aurez la possibilité de télécharger depuis votre espace client la circulaire de départ : un dossier complet concernant le séjour : mode de vie, trousseau, numéros utiles. Les horaires sont donnés sous réserve de confirmation par la S.N.C.F. ou compagnies aériennes, ils peuvent subir des modifications de dernière minute indépendamment de notre volonté.

Votre séjour peut être totalement ou partiellement réglé (acompte et/ou solde) par : carte bancaire (au moment de la commande, ou via votre espace client), chèque à l'ordre de Sports Vacances Formation, virement bancaire (nous demander un RIB par mail), mandat, aides de collectivités territoriales, bons CAF (voir la liste des CAF acceptées ou nous consulter), chèques vacances ANCV, bons MSA, aides de comités d'entreprises.

### AGREMENTS

Tous nos séjours font également l'objet d'une déclaration et d'un agrément par la DDCSPP du département où se déroule le séjour (ex DDJS).

### VOYAGE - TRANSPORTS

Les dates et les moyens de transport sont susceptibles d'être modifiés en fonction de divers impératifs.

SPORTS VACANCES FORMATION ne peut être tenue pour responsable des perturbations non dépendantes d'elle-même (retard, grève ...). La surveillance des bagages incombe aux propriétaires. La responsabilité de SPORTS VACANCES FORMATION n'est pas engagée en cas de perte ou de vol. SPORTS VACANCES FORMATION mutualise son service de transport avec un autre organisateur de séjours, DJURINGA JUNIORS, il se peut donc que votre enfant soit pris en charge par des encadrants de ce partenaire au départ et au retour de certaines villes (depuis et à partir de Lyon).



## LES PRIX

Des frais de dossier de 15,00 € sont appliqués sur chaque commande de séjour (sauf dispositions particulières ou dérogatoires).

Le prix du séjour est calculé en fonction de données économique

et des taux en vigueur à la date de parution... Ces prix peuvent varier en fonction :

- du coût des transports (carburant)
- de l'évolution des taux de change
- D'augmentation des redevances et des taxes relatives aux prestations offertes (taxes d'embarquement, de débarquement, de sécurité dans les ports et aéroport)

En cas de modification de ces coûts, la variation sera automatiquement répercutée sur nos prix. Toutefois, aucune révision du prix du voyage ne pourra être effectuée à moins de 21 jours du départ.

Les prix sont indiqués toutes charges comprises et sont exprimés en euros.

## REMISES: FIDELITE (CASH BACK) – PARRAINAGE – PROMOTION

### Cash Back (fidélité client)

A chaque commande validée et réglée sur le site vous cumulez des € en cash back qui vous permettront de bénéficier d'une remise fidélité sur votre prochaine commande. Ce cash back cumule 1% du montant total de toutes vos commandes. Vous pouvez l'utiliser à partir de votre 2<sup>ème</sup> commande, au moment où vous réalisez celle-ci et quand vous le souhaitez. Une limite de durée d'utilisation est toutefois appliquée, elle est de 600 jours.

### Parrainage

Dès lors que vous possédez un compte client chez nous et que vous avez réalisé une commande vous disposez d'un code parrainage que vous trouverez dans votre espace client. Ce code est à communiquer aux personnes que vous parrainez afin que celles-ci et vous-même puissiez bénéficier d'une remise s'y rapportant. Votre filleul bénéficiera d'une remise de 15 € à valoir que la commande qu'il passera. Vous en qualité de parrain vous bénéficierez d'une remise de 30 € à valoir sur une prochaine commande. La validité de cette remise est limitée dans le temps à 600 jours. Attention vous bénéficierez de celle-ci que si votre parrain valide son séjour et solde sa commande.

### Promotion

Certains séjours (ou périodes de séjours) peuvent parfois bénéficier de tarifs remisés lorsque des promotions sont en cours. Les séjours en promotion sont identifiés par des pictogrammes sur le site. Aucune des promotions mises en ligne sur le site ne pourront s'octroyer de manière rétroactive sur une commande déjà réalisée.

## ANNULATION OU MODIFICATION DE COMMANDE – INTERRUPTION DE SEJOUR

### Annulation et modifications du fait de Vacances-sportives

SPORTS VACANCES FORMATION se réserve le droit, si les circonstances l'exigent ou si le nombre d'inscrits est insuffisant, de modifier ou d'annuler un séjour. Il s'engage à informer les participants au minimum 21 jours avant la date de départ. Dans ce cas, SPORTS VACANCES FORMATION proposera soit le remboursement intégral des sommes versées, soit l'inscription sur un autre séjour.

Pour des raisons de sécurité ou, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, SPORTS VACANCES FORMATION peut se voir dans l'obligation de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, SPORTS VACANCES FORMATION proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies. SPORTS VACANCES FORMATION peut se voir dans l'obligation de modifier des dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes



et ferroviaires. Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages allés et retour. Ces solutions peuvent faire l'objet d'une modification des moyens de transport initialement prévus et les frais supplémentaires occasionnés par ces événements restent à la charge du participant.

### Modifications et annulations du fait du client

#### 1. Modification - Changement (de dates, de séjour) :

Jusqu'à 30 jours avant le début du séjour initialement choisi, il est possible de modifier votre inscription pour un autre séjour ou d'autres dates (sous réserve de disponibilités). A moins de 30 jours du départ, aucune modification ne pourra être acceptée.

#### 2. Annulation ou modification du transport :

Jusqu'à 30 jours avant le début du séjour initialement choisi, il est possible de modifier ou d'annuler votre transport (sous réserve de disponibilités). A moins de 30 jours du départ, aucune modification ne pourra être acceptée. En cas d'annulation les frais de transports initialement prévus avec votre réservation seront dus.

### Annulation de séjour du fait du client

Conformément à l'article L121-21-8, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. Toute annulation quel qu'en soit le motif, doit être notifiée par LETTRE RECOMMANDÉE (avec A.R.) accompagnée des justificatifs exigés (certificat médical, avis de décès, etc.).

Toute annulation du fait du client entraîne des pénalités suivantes :

- 40 € si plus de 45 jours avant le départ,
- 30 % du prix total entre 45 et 21 jours avant le départ,
- 50 % du prix total entre 20 à 10 jours avant le départ,
- 80 % du prix total entre 9 à 4 jours avant le départ,
- 100 % du prix total à moins de 3 jours avant le départ.

En conséquence de quoi, nous vous conseillons de souscrire à l'assurance annulation et interruption de séjour qui rembourse les frais d'annulation selon les conditions à visualiser dans l'item « Assurances » ci-après. Pour tout dossier de prise en charge accepté une franchise de 15,00 € sera retenue.

### Interruption de séjour du fait du client

En cas d'interruption de séjour, vous pouvez, en ayant souscrit à l'assurance, bénéficier d'un remboursement au prorata du nombre de jours non passés sur le centre. Aucun remboursement ne pourra être consenti en cas de départ volontaire du participant, pour toute renonciation à certaines prestations.

En conséquence de quoi, nous vous conseillons de souscrire à l'assurance annulation et interruption de séjour qui rembourse les frais d'annulation selon les conditions à visualiser dans l'item « Assurances » ci-après. Pour tout dossier de prise en charge accepté une franchise de 15,00 € sera retenue.





## **Interruption volontaire de séjour du fait de SPORTS VACANCES FORMATION – Non-respect des règles de vie du centre (RENVOI)**

Les participants au séjour s'engagent à respecter les règles de vie établies par le directeur du séjour. En cas de violation des règles édictées mettant à mal le bon déroulement du séjour ou la sécurité de l'enfant, les responsables de l'enfant s'engagent à prendre toutes les dispositions pour assurer son retour, sans délai et à leurs frais. La famille ne pourra exiger de remboursement et devra prendre en charge tous les autres frais liés au retour de l'enfant. Il en sera de même si l'enfant quitte le séjour en cours de déroulement à sa demande et/ou à celle de ses parents.

Aucun remboursement ne pourra être consenti en cas de renvois du centre. En sus les frais occasionnés par le renvoi (train, frais d'essence, accompagnement éventuel de l'enfant) vous seront facturés.

## **ASSURANCES**

### **Assurance en responsabilité civile professionnelle**

SPORTS VACANCES FORMATION bénéficie d'un contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle auprès de « HISCOX » (contrat n° HA RCP0251300).

### **Assurance annulation et interruption de séjour**

SPORTS VACANCES FORMATION a souscrit cette assurance, dont vous pouvez bénéficier de manière optionnelle, auprès de « L'Européenne d'assurances ».

Par parer les éventuels désagréments liés à l'annulation du séjour de votre enfant, SPORTS VACANCES FORMATION vous propose une assurance qui vous rembourse en cas de :

- Maladie grave, accident grave, décès de vous-même ou d'un membre de votre famille (jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré)
- Licenciement économique d'un des deux parents,
- Annulation d'une personne devant accompagner l'assuré et assurée par ce même contrat, - Attention si l'accompagnant n'est pas le frère ou la sœur de l'assuré, nous prévenir du lien lors de l'inscription !
- Modification de vos congés par votre employeur,
- Modification professionnelle entraînant votre déménagement,
- Dommages graves à votre véhicule dans les 48 heures précédant le départ,
- Convocation de l'assuré à un examen de rattrapage.

En cas d'interruption de séjour, vous pouvez, en ayant souscrit à l'assurance, bénéficier d'un remboursement au prorata du nombre de jours non passés sur le centre. Aucun remboursement ne pourra être consenti en cas de départ volontaire du participant, pour toute renonciation à certaines prestations ou pour cause de renvois.

Toute annulation ou interruption de séjour doit être signalée par courrier RAR dans les 5 jours qui suivent l'information donnée à [Vacances-sportives.pro](http://Vacances-sportives.pro) et/ou le départ du jeune du centre. Le coût de l'assurance annulation et interruption de séjour est de 2,90 % du prix total du séjour.

### **Assurance assistance et rapatriement**

SPORTS VACANCES FORMATION a souscrit assurance Assistance et rapatriement auprès de « L'Européenne d'assurances » dont peuvent bénéficier tous les enfants inscrits et participants car son coût est intégré au tarif du séjour.



## DECHARGE DE RESPONSABILITE

Le séjour terminé, notre mission s'achève dès lors que les participants sont repris en charge par leurs parents, et/ou responsables légaux, et/ou tierces personnes autorisées, et/ou sont autorisés préalablement (courrier, mail) à partir seuls du centre ou à l'arrivée sur un point de transport accompagné. Nous déclinons toutes responsabilités quant aux incidents qui pourraient survenir à posteriori.

## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations communiquées sont indispensables à la prise en compte de votre demande ; elles donnent lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification dans les conditions prévues par la loi informatique et libertés : sauf refus de votre part, vos noms et adresse pourront être utilisés par d'autres organismes.

## DROIT A L'IMAGE

Au cours de l'un des séjours organisés par SPORTS VACANCES FORMATION, une couverture photographique ou vidéo des participants en activité peut avoir lieu afin de compléter notre documentation. Si vous ne souhaitez pas que votre enfant apparaisse, précisez-le nous par mail à [contact@sports-vacances-formation.com](mailto:contact@sports-vacances-formation.com).

## LITIGES – RECOURS ET MEDIATION

Conformément aux articles [L.616-1](#) et [R.616-1](#) du code de la consommation, nous vous communiquons les coordonnées du médiateur de la consommation qui a pour but de **favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les clients et les fournisseurs de services. Indépendant et impartial**, ce médiateur est chargé de **rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.**

Contact : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75 823 Paris Cedex 17 – [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## ACCEPTATION

L'inscription et la participation à l'un des séjours implique la pleine et entière acceptation des présentes conditions générales de vente.



\*\*\*\*\*

**Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures proposées par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme.**

**Article R211-3 :**

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 :**

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 :**

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 :**

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.

**Article 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 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 R211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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'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 R211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;



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 :
20. 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 ;
21. 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.
22. 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.
23. 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 :**

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 :**

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 :**

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 :**

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.

[Consulter l'intégralité du texte de loi n°92-645 du 13 juillet 1992](#)

Fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.