

# Nos conditions particulières

Ces conditions s’appliquent à tous les voyages organisés par TERRALTO sauf mentions spéciales pour un voyage

**INSCRIPTION**

Un acompte d’un minimum de 25% du prix du voyage (le montant sera précisé dans les conditions particulières de chaque voyage) est demandé pour toute inscription. Le paiement du voyage doit impérativement être soldé 45 jours avant la date de départ sans rappel de notre part. En cas de règlement hors délais, l’inscription pourra être considérée comme annulée du fait du participant. Tout retard de paiement donnera lieu à des frais de retard suivant les modalités précisées sur la facture. L’inscription à un voyage implique l’acceptation des conditions générales prévues par la loi, des conditions particulières de TERRALTO, des conditions spécifiques liées à ce voyage et des recommandations et avertissements donnés par le Ministère des Affaires Étrangères sur le(s) pays concerné(s) accessibles sur le site internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) ou par téléphone au 01 43 14 66 99. En cas d’inscription à un voyage conçu par TERRALTO pour le compte d’un groupe spécifique, l’ensemble de ces informations (conditions particulières, générales et avertissements) est transmis au responsable du groupe. Il appartient à ce dernier de retransmettre l’ensemble de ces informations au participant lors de son inscription et TERRALTO ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de non transmission. L’inscription implique aussi l’aptitude médicale à voyager en général et plus particulièrement pour le voyage choisi. TERRALTO n’ayant pas droit à l’accès au dossier médical, il appartient au participant et à lui seul ou à sa famille de s’assurer de cette aptitude.

**PRIX**

Les prix indiqués sont calculés en fonction d’un effectif minimum, des tarifs connus et communiqués par les différents prestataires auxquels TERRALTO fait appel et tiennent compte des taux de devises connues. Toute modification d’un de ces paramètres peut entraîner une augmentation ou une baisse du prix. En cas d’augmentation supérieure à 10 %, les participants inscrits sont en droit d’annuler, sans frais, sous huitaine. Une modification de prix ne pourra intervenir à moins de 21 jours du départ à l’exception des taxes aériport connues de façon

définitive le jour de l’émission des billets. La modification de prestations faites sur place durant le voyage pour convenance personnelle pourra entraîner des suppléments tarifaires. Nos prix sont communiqués en chambre double, l’inscription d’une personne seule entraînant l’attribution d’une chambre individuelle peut justifier l’application du supplément chambre individuelle. Les changements d’horaires des vols peuvent entraîner des surcoûts pour couvrir les compléments de prestations nécessaires.

**ANNULATION DU FAIT DU PARTICIPANT**

Dans le cas où le participant souscrit une assurance annulation par l’intermédiaire de TERRALTO, l’annulation doit être signalée directement par le participant et immédiatement à la compagnie d’assurances par lettre recommandée ou fax, et à TERRALTO. Les frais d’annulation seront facturés par TERRALTO au participant et devront être acquittés pour que celui-ci puisse faire valoir ses droits au remboursement auprès de la compagnie. Les garanties couvertes par la compagnie sont rappelées dans le dépliant remis aux participants par le responsable du groupe ou l’organisme ayant réceptionné les inscriptions. La prime d’assurance ainsi que les frais de visa ne sont pas remboursables. Le participant ayant acheté le voyage sans assurance mais ayant de son côté une assurance personnelle devra signaler à son assurance l’annulation et pourra fournir la facture communiquée par TERRALTO. Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée par le voyageur ne peuvent en aucun cas donner lieu à un remboursement (à l’exclusion des conditions prévues dans le cadre de l’assurance souscrite). Les frais d’annulation sont susceptibles de changement pour certains voyages notamment lorsque les fournisseurs retiennent des frais supplémentaires (billets d’avion non remboursables dès la réservation, …). Dans ce cas, les frais d’annulation par échéance sont communiqués avec les conditions du voyage. L’annulation du fait du participant est soumise à des frais en fonction de la date d’annulation (date de réception faisant foi). Une personne peut se

faire remplacer en fonction des contraintes particulières du voyage. Dans ce cas, des frais de changement de nom seront facturés ainsi que les frais occasionnés selon la situation (réémission des billets d’avion, frais de visas, …). Les assurances appliquent une franchise et la prime d’assurance.

**ANNULATION EN CAS DE FORCE MAJEURE**

L’impossibilité de réaliser le voyage suite à un événement irrésistible et imprévisible peut occasionner l’annulation du voyage. En s’inscrivant, le participant reconnaît que TERRALTO lui a demandé de consulter les avertissements mis à sa disposition sur le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) ou par téléphone au 01 43 14 66 99. Il appartient au représentant de l’entité ayant commandé le voyage de transmettre ces consignes à toute personne qui souhaite s’inscrire. Il appartient à chacun des participants de prendre connaissance par lui-même des évolutions récentes au moment de son inscription, et avant le départ. Certaines régions du monde comme le Proche Orient ou certains pays d’Afrique, restent sensibles comme le montre l’actualité transmise par les médias. Le choix de s’inscrire à un voyage notamment dans ces régions est une décision personnelle prise en toute connaissance des risques. Comme le précise le Ministère des Affaires Étrangères, aucune région du monde ni aucun pays ne peuvent être considérés comme à l’abri du risque terroriste. Le choix de partir est une décision personnelle qui en tient compte. TERRALTO ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des événements de force majeure. En cas d’inexécution due à un cas de force majeure de l’une des obligations prévues au contrat, TERRALTO ne sera pas considérée comme défaillante ni tenue à réparation. Pour l’application de cette clause, est considéré comme un cas de force majeure tout événement irrésistible et imprévisible lors de la conclusion du contrat. Ces événements incluent notamment les événements naturels, incendies ou explosions, les actes de terrorisme, les grèves, les épidémies, les risques naturels, qui surviendraient dans le pays ou la région, interruption des moyens de transport quelle qu’en soit la cause, dispositions légales ou réglementaires.

L’interprétation et la reconnaissance de ce cas de force de la situation ne peuvent pas être fondées sur une appréciation personnelle ou une peur même si elle peut paraître légitime. En cas de survenance d’un événement politique ou sanitaire, préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat, pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, TERRALTO pourrait être amenée à subordonner le départ du client à la signature d’un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. TERRALTO pourrait aussi être amenée à annuler le séjour du client du fait du cas de force majeure.

Le participant reconnaît qu’une annulation y compris suite à des événements de force majeure engendre pour TERRALTO des frais importants (transports, prestataires sur place et des frais internes). Par conséquent, TERRALTO négociera au mieux les frais d’annulation auprès de fournisseur. Les frais d’annulation facturés au client et/ou aux participants tiendront compte des frais réels facturés par les fournisseurs et du travail de préparation du voyage déjà réalisé. Le cas de force majeure conduisant à l’impossibilité de réaliser le voyage ne peut pas justifier l’annulation du contrat. Le travail et les contrats avec les fournisseurs sont déjà engagés. Le cas de force majeure éventuellement reconnu en France, ne le sera pas forcément reconnu dans les autres pays et les contrats avec les fournisseurs situés dans ces pays risquent de ne pas pouvoir être annulés. De même les contrats de travail des personnes ayant contribué à préparer le voyage ne peuvent pas être annulés de même que les salaires déjà versés. Il appartient au représentant de l’entité ayant commandé le voyage de retransmettre ces consignes à toute personne qui souhaite s’inscrire.

**PREMIER/DERNIER JOUR**

Les frais (nuit d’hôtel, acheminement à l’aéroport…) liés à un horaire d’arrivée ou de départ matinal ou tardif, le premier ou le dernier jour du voyage, ne peuvent être pris en charge par TERRALTO. Ils ne sauraient en aucun cas être pris en compte pour justifier ou indemniser une éventuelle annulation.

**AUTRES CONDITIONS ET FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

Pour les ressortissants français, TERRALTO transmet, à titre indicatif, les renseignements sur les visas et les vaccins exigés. TERRALTO ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable à ce titre. Ces informations sont aussi disponibles sur le site du Ministère des Affaires Étrangères. Les ressortissants étrangers doivent se renseigner eux-mêmes auprès de l’ambassade ou du

consulat concerné. Il appartient au participant de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la date de validité des pièces d’identité ainsi que la conformité de l’orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d’identité (passeport, visa…). De même, il appartient au participant de s’assurer qu’il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. TERRALTO ne saurait être tenue pour responsable au cas où un participant se présenterait au départ après l’heure limite d’enregistrement spécifiée sur les documents de voyage ou bien sans les documents nécessaires (passeports, visas…). Dans ces cas, le participant s’expose à perdre tout ou partie de son voyage. De même, le participant qui ne se présente pas au départ ou renonce pour quelque motif que ce soit à des services inclus dans le programme auquel il a souscrit, ne peut en aucun cas prétendre à un remboursement. Les voyageurs doivent être en possession des documents exigés par les autorités des différents pays. TERRALTO ne pourrait en aucun cas supporter les frais d’annulation résultant des refus ou retards dans la délivrance des documents par les autorités compétentes. En cas de refus de visa touristique émis par les autorités du pays visité, l’assurance annulation peut éventuellement rembourser ces frais. Les garanties couvertes par la compagnie sont rappelées dans le dépliant remis aux participants.

**TRANSPORT AÉRIEN**

TERRALTO ne peut être tenue pour responsable des annulations de vols, retards, grèves, modifications d’horaire, surréservation ou modifications d’itinéraires, changement d’aéroport y compris des conséquences sur le programme ou sur une éventuelle correspondance. Dans de telles conditions, le retard ou les changements subis ne pourront entraîner d’indemnisation de la part de TERRALTO. Les dépenses qui pourraient en résulter, seraient à la charge du participant. En cas de retard de plus de deux heures, d’annulation, ou de surréservation, le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 permet d’obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation. TERRALTO invite les participants à consulter l’avis en zone d’embarquement les informant de leurs droits en la matière.

**RESPONSABILITÉS :**

La responsabilité de TERRALTO ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects . TERRALTO ne peut être tenue pour responsable :  
- des modifications d’itinéraires, d’horaires et de

visites, suite à des événements imprévisibles (intempéries, maladies, épidémies, grèves, quarantaine, mesures fiscales, décrets gouvernementaux, guerre ou tout empêchement indépendant de sa volonté) ni de leurs conséquences. TERRALTO ne pourra être tenue 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 imputable au client. Les dépenses résultantes sont à la charge des participants. Les surcoûts (nuit d’hôtel, frais supplémentaires divers…) engendrés sur place en cas de force majeure. Ces frais seront intégralement supportés par les participants.  
- de l’annulation du voyage lorsqu’elle est imposée par des circonstances de force majeure, des événements imprévisibles (intempéries, maladies, épidémies, grèves, quarantaine, mesures fiscales, décrets gouvernementaux, guerre ou tout empêchement indépendant de sa volonté) ou lorsqu’elle résulte d’une décision personnelle du participant prise en considération d’un événement particulier alors même que cet événement ne peut être qualifié de force majeure.  
- des prestations achetées sur place par le client y compris celle résultant d’un conseil oral communiqué par un guide local ou par le chef de groupe représentant de l’association ayant commandé le voyage pour ses membres.  
- des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l’initiative du participant.  
- des conséquences subies par un participant s’il compose lui-même ses excursions en dehors du circuit prévu (sortie nocturne, excursion libre…).  
- des conséquences du non-respect des consignes et des horaires ou des modifications de programme décidées sur place par les participants ou le chef de groupe non validées par TERRALTO ou par son représentant sur place.  
- des modifications d’horaires ou de prix des visites décidées sans préavis par les acteurs locaux (autorités, musées…). Ces frais seront intégralement supportés par les participants. Pour ces différents motifs, les participants ne peuvent prétendre en aucun cas à une indemnité. Les risques et garanties couverts par les assurances sont précisés dans le dépliant. Art. L. 211-16.- « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l’article L. 211-1 est responsable de plein droit à l’égard de l’acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d’autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s’exonérer de tout ou partie

de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. »

Art. L. 211-17 « L'article L. 211-16 ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L. 211-2, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière. »

**DONNEES PERSONNELLES**  
TERRALTO collecte, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, des données à caractère personnel dans le cadre des commandes qui sont passées. La collecte de ces données permet à TERRALTO de gérer les demandes des participants et d'assurer l'exécution des contrats passés. TERRALTO pourra, pour les besoins du séjour, être amenée à transmettre ces données à des tiers dont certains sont situés en dehors de l'Union Européenne. Les participants disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information les concernant dans les fichiers clients de TERRALTO conformément aux dispositions de la loi précitée auprès de TERRALTO, 36, rue des États Généraux – 78000 VERSAILLES.

**DROIT APPLICABLE**  
Tout contrat conclu entre TERRALTO et le client est soumis au droit français.

En cas de litiges avec un participant (litiges après-vente liés aux voyages à forfait, aux transports secs des passagers, à l'hébergement et à l'accueil aéroportuaire) le client a la possibilité d'avoir recours à la Médiation Tourisme et Voyage : "Après avoir saisi le service réclamation de Terralto, et à défaut de réponses satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)"

# Conditions générales de vente

Ces conditions sont celles du décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Elles doivent figurer au verso du bulletin d'inscription remis par l'agent de voyages.

Art. 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.

Art. 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.
14. 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.

Art. 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 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 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 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 les meilleurs délais, par lettre recommandée avec 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 7e de l'article R211-6 ci-dessus ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous ;
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 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 14e de l'article R.211-6.
- Art. R211-9 : 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 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.
- Art. 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.
- Art. 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 telle qu'une hausse significative du prix, et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14e de l'article R.211-6, 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 : 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. R211-12 : 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.
- Art. 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 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 14e de l'article R.211-6.