

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 : INSCRIPTION – PAIEMENT

Réservation, acompte, paiement du solde : toute réservation entraîne l'établissement d'un contrat qui, pour être valable, doit être retourné dûment signé dans les huit jours qui suivent la date d'envoi et accompagné d'un chèque d'acompte dont le montant correspond à 30% du forfait total.

Pour les commandes intervenant moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement de la totalité des prestations est exigé. Vous devez solder votre voyage 30 jours avant le départ sans rappel de notre part, nous n'accusons pas réception des soldes. Passés ces délais, si nous n'avons pas perçu votre règlement, nous serons en droit de considérer votre réservation comme annulée (sans que vous puissiez vous prévaloir de cette annulation) et d'appliquer les conditions d'annulation ci-après.

ARTICLE 2 : PRIX

a) Révision des prix

L'évaluation du prix forfaitaire des prestations fournies est établie en fonction des données économiques connues au moment de la conclusion du contrat. En cas de modification de ces conditions et notamment de celles relatives aux tarifs des transports, aux taux de change, aux taxes légales ou réglementaires, Relais se réserve le droit de modifier ses prix de vente. Un décompte justificatif sera alors remis au client auquel il sera laissé la possibilité d'annuler sans frais si l'augmentation du prix total excède 10 %. Le client aura trois jours pour se prononcer à partir de la date de la notification. Pour les clients déjà inscrits aucune augmentation n'interviendra moins d'un mois avant le départ

b) Circuits

Nos prix sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Le nombre de jours mentionnés inclut le jour du départ (heure de convocation), jusqu'au retour (heure d'arrivée). De plus si en raison des horaires imposés notamment par les compagnies aériennes la première et la dernière journée se trouvent écourtés par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

c) Suppléments

Lorsque dans le prix du forfait est indiqué un supplément à payer pour un minimum de personnes, ce supplément est à régler lors de l'inscription, celui-ci sera remboursé après le départ si le nombre de participants a été atteint. Si le départ d'un voyage est maintenu sans que le minimum de participants soit atteint, le supplément à payer pour un minimum de participants reste dû.

ARTICLE 3 : FRAIS DE DOSSIER

Chaque réservation donne lieu à la perception de frais de dossier de 20 € non remboursables en cas d'annulation.

ARTICLE 4 : MODIFICATION DU CONTRAT

a) En cas de modification de l'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour avant le départ Relais en informera le client le plus rapidement possible par tout moyen à sa disposition et le confirmera par écrit. Dans cette éventualité le client peut dans un délai maximum de 7 jours :

- soit annuler le voyage ou le séjour contre remboursement des sommes versées sans aucune indemnité de part et d'autre.

- soit accepter la modification proposée. Dans ce cas le contrat fait l'objet d'un avenant précisant les modifications qui y sont apportées

b) En cas d'impossibilité pour Relais, après le départ, de fournir une part prépondérante des prestations stipulées au contrat, elle proposera des prestations de remplacement au client. Si Relais ne peut offrir des prestations de remplacement ou en cas de refus du client, pour des motifs valables, Relais assurera son retour au lieu de départ ou tout autre lieu accepté par les deux parties.

c) Toute modification à la commande initiale par le client, avant le départ, sera, sauf accord préalable considéré comme une annulation et entraînera les mêmes frais.

ARTICLE 5 : CONDITIONS D'ANNULATION

a) Du fait de Relais

Relais se réserve le droit d'annuler le voyage ou le séjour

- Lorsqu'elle est en présence de circonstances de force majeure

- Pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs

- En cas de faute du client

- Lorsque le nombre de participants est inférieur à celui fixé par le contrat.

Dans ce dernier cas le client devra être avisé au plus tard 21

jours avant le départ. Cette annulation sera notifiée au client par lettre recommandée avec accusé réception et celui-ci obtiendra le remboursement des sommes qu'il avait déjà versées sans prétendre à quelconque indemnité

b) Du fait du Client

Toute annulation – totale ou partielle – doit être obligatoirement confirmée à Relais par écrit et entraîne les pénalités indiquées dans le tableau en bas de page ci-contre. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation, de même, s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés par son voyage (passeports, visas, carte d'identité, certificats de vaccinations, etc). Tout voyageur empêché de poursuivre son voyage parce qu'il n'est pas en règle sera rapatrié à ses frais et supportera le coût total de son voyage. Relais ne peut être tenu responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par lui qui entraînerait la non présentation du passager au départ pour quelque raison que ce soit, même si ce cas relève d'un cas de force majeure d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. Tout séjour écourté ainsi que toute prestation abandonnée du fait du client ne saurait donner lieu à un remboursement

ARTICLE 6 : ASSURANCE ANNULATION

L'assurance- annulation est facultative et représente 2,50 % du montant du séjour. Elle intervient lors de cas graves amenant le participant à annuler son séjour : maladie grave (y compris aggravation des maladies antérieures, accident, décès, hospitalisation, incendie...). Sont exclues en particulier : hospitalisation lors de l'inscription, grossesse, ivresse, dépression nerveuse...(liste détaillée sur demande). Elle n'est pas remboursable.

ARTICLE 7 : FORMALITES

Préalablement à la conclusion du contrat, Relais informera le client des diverses formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Ces formalités administratives et sanitaires s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française.

Les personnes de nationalité étrangère devront se renseigner directement auprès des consulats ou ambassades de leur pays respectif.

L'obtention des documents de douane, police ou santé réclamés par les autorités compétentes reste à la charge des participants, y compris pour les enfants. Relais ne saurait être tenu responsable même en cas de refus ou de retard de la part des services intéressés et aucun remboursement ne pourra être exigé.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITE

Relais répond à l'égard de ses clients de son propre fait ainsi que de celui des prestataires de service qui contribuent à l'exécution du voyage ou du séjour, sauf en cas de force majeure, faute du client, fait d'un tiers et ce conformément aux lois et règlements nationaux et conventions internationales en vigueur. Néanmoins même dans ces dernières hypothèses Relais s'efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter les difficultés apparues.

ARTICLE 9 : CESSIION DU CONTRAT

Tant que le contrat n'a produit aucun effet le client dispose de la possibilité de céder son contrat. Le cédant doit impérativement informer Relais de la cession du contrat au plus tard 7 jours avant le début des effets, par lettre recommandée avec accusé de réception, en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du ou des cessionnaires et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement à l'égard de Relais au paiement du solde du prix et des frais supplémentaires résultant de la cession. Cette cession ne sera possible que si les conditions des transports aériens ou autres et les conditions d'obtention des visas d'entrées le permettent ou si aucun empêchement indépendant de Relais ne s'y oppose. Dans tous les cas cette cession entraînera le règlement :

- Du solde du prix de la prestation

- Des frais supplémentaires résultant de la cession

- Des frais de modification d'inscription : à plus de 30 jours avant le départ 40 €, entre 30 et 20 jours 45 € entre 19 et 7 jours 80 €

Les contrats d'assurance ne sont pas cessibles.

ARTICLE 10 : TRANSPORTS AERIENS

Les instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol etc) vous seront communiqués 8 jours

avant le départ au plus tard par une convocation. Les billets pourront également être remis à l'aéroport aux lieux et heures indiqués sur la convocation.

a) Responsabilité des transporteurs

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. Relais ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport des passagers.

b) Conditions spéciales de vols affrétés et vols réguliers

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement (même dans le cas d'un report de date). Les organisateurs se réservent le droit de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départ, d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil. De plus en plus en raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminements émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée.

c) Aéroports

Un changement d'aéroport peut se produire à Paris (entre Orly et Roissy). Nous ne pourrions être tenus pour responsable des frais occasionnés par cette modification. Si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté, Relais s'efforcera dans toute la mesure du possible de faire face à toute irrégularité du trafic. En cas de vol ou de perte de billet vol régulier, le client sera obligé d'acheter à ses frais un nouveau billet. La demande de remboursement sera transmise à la compagnie aérienne au retour sur présentation des originaux des justificatifs. Il vous appartient de reconformer sur place le vol retour auprès de la compagnie aérienne au plus tard 72 heures avant la date de votre retour.

ARTICLE 11 : AUTRES CONDITIONS

Certains de nos voyages et séjours sont réalisés par d'autres prestataires de service. Dans ce cas les conditions particulières de ce prestataire remplacent en tout ou partie les nôtres. Elles peuvent vous être communiquées sur simple demande et seront portées à votre connaissance lors de l'inscription.

ARTICLE 12 : BAGAGES

Ils sont transportés au risque et péril de leur propriétaire. Les bagages confiés à une compagnie aérienne sont couverts par l'assurance de cette compagnie à des conditions notifiées sur votre billet. En cas de détérioration ou de perte de bagages placés sous la responsabilité aérienne, une déclaration devra être faite auprès des autorités compétentes. Lorsque les bagages sont placés sous notre responsabilité, à l'exclusion du transport aérien, le client devra en cas de détérioration, perte, etc. faire une déclaration à RELAIS ou auprès de la compagnie d'assurance si un contrat à été souscrit lors de l'inscription.

ARTICLE 13: DIVERS

Le désistement d'un ou plusieurs participants, partageant une prestation commune avec d'autres clients (chambre, appartement, voiture...) pourra occasionner à ces derniers une augmentation du prix par personne. Ce supplément devra être acquitté avant le départ.

ARTICLE 14 : GROUPES CONSTITUES

a) Liste nominative des participants du groupe

Cette liste, comportant une indication précise des personnes partageant les chambres, devra être parvenue au plus tard 60 jours avant le départ. Tout retard dans l'établissement et l'envoi de cette liste est susceptible d'entraîner le retrait, par les prestataires locaux, des chambres réservées. Dans ce cas, les conséquences en résultant au préjudice des participants, ne pourront être imputées à notre organisation.

b) Annulation

Est considérée comme une annulation totale, l'annulation de plus de 25% du nombre de participants, inscrits au contrat, entre la date de signature du contrat et la date prévue du départ. Dans le cas où la dimension du groupe nécessiterait la mise en place d'un vol spécial ou le rachat de sièges supplémentaires, des conditions spéciales d'annulation seront définies. La déclaration d'annulation doit être signifiée par écrit, même si l'inscription a été faite verbalement. La date de réception de la déclaration aux bureaux de l'organisateur fait foi et compte pour établir le délai d'annulation tandis que le jour de départ n'est pas compté.

c) Les instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) vous seront communiquées 8 jours avant le départ au plus tard, par une convocation. Les billets seront remis à l'aéroport, aux lieux et heures indiqués sur la

convocation.

d) Les excursions, circuits, visites et divertissements non inclus dans les forfaits ne sont pas du ressort de l'organisateur et ne peuvent engager sa responsabilité. Les clients y participent à leur propres risques et périls.

ARTICLE 15 : HOTELS

a) Disponibilités

D'après une règle générale les chambres sont disponibles le jour d'arrivée à 14h00 heures et elles doivent être libérées le jour du départ à 10h00.

b) Descriptif

Les catégories hôtelière mentionnées se réfèrent à la classification officielle des pays concernés. Nous indiquons toutes les destinations et facilités existantes dans les hôtels : chauffage central, piscine, etc. Ces installations étant assujetties aux températures extérieures, à l'occupation de l'hôtel, aux réparations et à l'entretien, il nous est impossible d'en garantir le bon fonctionnement à tout moment.

N.B. : Les installations dans les pays étrangers ne correspondent pas toujours aux spécifications courantes dans nos pays. Ceci concerne surtout les installations et appareils électriques, brûleurs à gaz, réchauds etc. Veuillez lire attentivement les instructions d'usage avant de vous en servir.

c) Chambre individuelle

Les chambres pour personnes seules sont généralement moins confortables, plus petites et moins bien situées que les chambres doubles, ce malgré le supplément demandé. Elles sont toutes, en nombre limité. Il peut donc arriver que malgré votre confirmation d'inscription en chambre individuelle, nous soyons obligés de vous loger dans une chambre avec une autre personne. Dans ce cas, demandez une attestation à notre réceptif et nous vous rembourserons la partie non servie de votre supplément à votre retour.

ARTICLE 16 : LITIGES

L'inscription à nos voyages implique l'adhésion complète aux conditions énumérées ci-dessus. Toute réclamation éventuelle doit nous parvenir dans le mois qui suit la fin du voyage. L'agence devra y répondre dans un délai de 30 jours maximum.

ARTICLE 17 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de contestation ou litige seul est compétent le Tribunal de Metz

ARTICLE 18 : ASSURANCES INCLUSES

Responsabilité civile professionnelle n° 54730617.

Assurance - assistance couvrant les frais médicaux, de décès ou de rapatriement, ainsi que frais juridiques ou cautionnement pénal. Ces assurances sont souscrites par Relais auprès de la compagnie Générali France (n° 53.789.107) et couvrent les clients inscrits sur nos séjours. (Montants détaillés des garanties sur demande). Garantie financière : Crédit Mutuel Strasbourg - SARL au capital de 182250 € - Licence n°057.96.0020.

Renvoi article 5-b sur les conditions d'annulation du fait du client.

Pénalités en % du prix total du voyage indiqué sur le contrat pour les annulations dans les délais suivants :

- Plus de 50 avant le départ :
25€/personne non remboursables par l'assurance
(sauf long courrier : 76€/personne)
- De 50 à 31 jours avant le départ : 25%
- De 30 à 16 jours avant le départ : 50%
- De 15 à 3 jours avant le départ : 75%
- Moins de 3 jours avant le départ : 90%
- Le jour du départ : 100%

Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyage 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 la 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 96

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 100 du présent décret ;
- 10- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11- Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102, 103 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 97

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.

Article 98

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 100 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 ou 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 mauvais 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 7° de l'article 96 ci-dessus ;

14- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15- Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 et 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 nom, adresse 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 99

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.

Article 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparations pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit de 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 dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 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 103

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 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 un autre lieu accepté par les deux parties.