

CONDITIONS DE VENTE

UN MONDE A DEUX – 24, rue Chauchat 75009 Paris – SARL au Capital de 241.680 € – Licence N°LI 075.01.0060 – R.C.S Paris B 435 041 363 – NAF 7911Z – Garantie financière : APS, 15, avenue Carnot 75017 Paris – R.C.P. : Generali France, 5 rue de Londres 75009 Paris.

L'inscription à un voyage et/ou séjour proposé par UN MONDE A DEUX implique l'acceptation des conditions suivantes :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément au Code du Tourisme, les dispositions de ses articles R.211-3 à R.211-11 reproduites en Annexe ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au bulletin d'inscription, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le bulletin d'inscription constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article R.211-5 du code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24H à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

1. PROCEDURE DE RESERVATION – CLAUSES CONTRACTUELLES :

1.1. Le site Internet de UN MONDE A DEUX constitue un catalogue permettant de présenter les produits et services vendus par UN MONDE A DEUX. Les prix affichés « à partir de » varient en fonction de la période choisie, de la date de départ et de retour, des prestations et des options choisies. Sauf indication contraire les prix sont affichés par personne.

1.2. L'envoi par le client d'une pré-réservation n'engage pas la société UN MONDE A DEUX. La société UN MONDE A DEUX fera parvenir au client une cotation correspondant au voyage choisi, la période ainsi que le nombre de participants et les options choisies. Cette cotation est valable 48 heures mais n'engage pas la société UN MONDE A DEUX. En cas d'accord du client sur cette cotation, un bulletin d'inscription lui est adressé avec les conditions générales de vente. Ce bulletin d'inscription constitue l'information pré-contractuelle préalable telle que visée à l'article R.211-4 du code du tourisme. Il engage la société UN MONDE A DEUX, sous réserve de la disponibilité au tarif indiqué du service et de ses accessoires au moment de la réception du bulletin signé par le client et accompagné d'un moyen de paiement.

1.3. Le bulletin d'inscription signé par le client autorise la société UN MONDE A DEUX à percevoir l'acompte ou la totalité du montant de la commande dès sa réception selon les cas.

1.4. La confirmation de la disponibilité doit intervenir dans les 72 heures ouvrées de la réception du bulletin d'inscription par UN MONDE A DEUX.

1.5. Dans l'hypothèse où le service ne serait plus disponible UN MONDE A DEUX restituera sans délai l'intégralité de l'acompte payé par le client, sauf à ce qu'un service de remplacement soit accepté par le client, auquel cas un nouveau bulletin d'inscription sera émis et devra être signé par le client, ce bulletin tenant alors compte de l'acompte versé ; en cas de trop perçu la différence sera remboursée.

1.6. Aucun bulletin d'inscription ne pourra être pris en compte par UN MONDE A DEUX sans l'acceptation des présentes conditions générales de vente par le client. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter : être majeur et ne pas faire l'objet d'une mesure de protection des majeurs prévue par la Loi.

1.7. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent au bulletin d'inscription signé par le client et constituent avec celui-ci le contrat prévu à l'article R.211-6 du code du tourisme.

Il est entendu que les clauses particulières figurant au bulletin d'inscription peuvent déroger à certaines stipulations des conditions générales de vente et que les autres stipulations des présentes – non contraires au bulletin d'inscription – restent applicables.

1.8. Il est rappelé que le droit de rétractation prévu à l'article L.121-20 du code de la consommation en cas de vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet la vente de voyages et de séjours, en vertu de l'article L.121-20-4 deuxième alinéa du même code.

2. PRIX - PAIEMENT :

2.1. Les tarifs des prestations sont ceux des différents voyagistes sélectionnés par UN MONDE A DEUX. Ils sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés sans préavis. Le prix varie notamment selon la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra être prise en compte après signature du contrat.

2.2. Le prix comprend les prestations décrites au bulletin d'inscription à l'exclusion de toutes autres, et particulièrement des prestations antérieures à l'enregistrement et postérieures au retour, des dépenses à caractère personnel, des frais de vaccination et de visa, des assurances, des excursions facultatives non comprises dans le forfait, des boissons au cours des repas – y compris l'eau minérale lorsqu'il n'y a pas d'eau potable, des excédents de bagages, des consommations téléphoniques, des pourboires obligatoires ou d'usage, des taxes d'aéroport, des taxes de surcharges carburant, des frais de pré ou post acheminement non compris dans le forfait, des suppléments cabines ou chambres individuelles, des activités payantes.

2.3. Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation définitive après confirmation de la disponibilité. Il peut être modifié tant à la hausse qu'à la baisse pour tenir compte des variations : du coût des transports, lié notamment au coût du carburant et des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage, des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports, la taxe de solidarité, les surcharges carburant facturés par les transporteurs aériens, les autocaristes ou les compagnies maritimes.

2.4. Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'aucune majoration.

2.5. Les taxes d'aéroport peuvent faire l'objet de modifications à tout moment et sans préavis.

2.6. Tout bulletin d'inscription définitif fait l'objet d'une facturation forfaitaire au titre des frais de dossier de 20 € par personne inscrite de plus de douze ans. Ces frais ne sont ni remboursables ni transférables sur un autre contrat.

2.7. Toute inscription à moins de 8 jours du départ entraînera la facturation de frais de dernière minute d'un montant de 20 € par dossier quel que soit le nombre de voyageurs inscrits. Ces frais ne sont ni remboursables ni transférables sur un autre contrat.

2.8. Le paiement du prix conditionne la remise des documents de voyage à l'acheteur. Le solde doit être payé au plus tard 40 jours avant le départ. Pour toute inscription à moins de quarante

jours du départ la totalité du prix du séjour sera exigée.

2.9. La législation ne permet pas d'accepter des paiements en espèces supérieurs à 3.000 €. Les règlements par chèques sont acceptés. Les chèques vacances ANCV sont acceptés à l'exclusion de tous autres. Les cartes bancaires sont acceptées si émises en France et d'un type ci-après : Visa, Eurocard/Mastercard ou American Express.

2.10. En cas de vente à distance le règlement par carte bancaire (uniquement française) est accepté. A cet effet, un formulaire devra être retourné impérativement signé par l'acheteur ; Nous vous rappelons qu'aux termes des dispositions de l'article 313-1 du code pénal, la transmission du numéro d'une carte bancaire sans l'autorisation de son titulaire est punie d'une peine de 5 années d'emprisonnement et de 381.122 € d'amende. La transmission d'un numéro de carte de paiement n'est pas libératoire de la dette tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu. La remise d'un chèque (sauf d'un chèque de banque) n'est pas libératoire de la dette tant que celui-ci n'est pas débité. Pour être libératoire la réception d'un virement devra nous avoir été confirmée par notre banque.

2.11. Lorsque la réservation intervient à moins de sept jours du départ, le règlement doit pouvoir être encaissé dans la journée avant 18 heures. Lorsqu'un numéro de carte bancaire a été fourni par le client en garantie du paiement, ce numéro permettra d'effectuer le règlement de la somme due si le moyen de paiement utilisé ne permet pas l'encaissement dans les délais ; à cet effet, le client autorise expressément UN MONDE A DEUX à utiliser le numéro de carte bancaire donné en garantie en cas de défaut de paiement ou de non encaissement des sommes dues dans les délais y compris pour le paiement des frais d'annulation éventuels.

2.12. A défaut de paiement dans les 40 jours avant le départ de la totalité du prix ou de non-respect du calendrier fixé, UN MONDE A DEUX sera en droit de procéder à la résiliation du contrat. Cette résiliation pour défaut de paiement entraînera la facturation des frais d'annulation prévus ci-après en fonction de la date de résiliation qui resteront à la charge de l'acheteur.

3. CARNETS DE VOYAGE :

3.1. Nous vous rappelons que le solde du prix doit être réglé quarante jours avant la date de votre voyage et que les carnets de voyage ne pourront en aucun cas vous être remis avant la réception de votre règlement. 3.2. Les carnets de voyages peuvent être remis à l'agence ou à l'aéroport. Dans ce dernier cas, une convocation aéroport vous sera adressée par courrier électronique ou par télécopie qu'il vous faudra présenter au comptoir indiqué à l'aéroport pour la remise des documents de voyage.

3.3. Les carnets et documents de voyage peuvent être livrés au client en fonction des circonstances et à sa demande :

- Par Chronopost ou Colissimo,
- Par coursier,
- Par messagerie (DHL).

Ces modes de livraison entraîneront la perception de frais de livraison supplémentaires en fonction de l'option choisie par le client, de la société de service utilisée et de l'urgence. Ces frais seront indiqués au client lors de sa demande de livraison et feront l'objet d'une facturation en sus. Ils ne sont pas remboursables au client en cas d'annulation, dès lors que la prestation de livraison aura été effectuée. En aucun cas la société UN MONDE A DEUX ne pourra être tenue pour responsable de la perte ou du vol des documents de voyages remis à un transporteur ou à un service de livraison lequel restera seul responsable de la perte ou du vol des documents et carnets de voyages.

CONDITIONS DE VENTE

4. FRAIS D'ANNULATION OU DE MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT :

4.1. Les présentes stipulations s'appliquent sauf conditions d'annulations spécifiques figurant sur le bulletin d'inscription et particulièrement pour les croisières et les séjours fin d'année.

Dès lors que la réservation est définitive toute annulation quel qu'en soit la cause entraînera la perception des frais suivants :

- Plus de 30 jours ouvrés avant le départ ou éventuellement 40 jours ouvrés avant le départ selon les organisateurs : 200 € par personne.

- Entre 30 et 21 jours ouvrés ou éventuellement entre 40 et 21 jours ouvrés avant le départ selon les organisateurs : 30% du prix du voyage avec un minimum de 200 € par personne.

- Entre 20 et 8 jours ouvrés : 50% du prix du voyage.

- Entre 7 jours ouvrés et la date de départ : 100% du prix du voyage.

4.2. UN MONDE A DEUX informe ses clients de la possibilité de souscrire des assurances couvrant la conséquence pécuniaire de l'annulation pour certaines causes. La souscription d'un tel contrat d'assurance, bien que facultative, est vivement recommandée.

4.3. Les vols spéciaux ne feront l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation quelle qu'en soit la date ainsi que tout titre de transport émis portant la mention « non remboursable » ou « non modifiable ».

4.4. En période de haute saison (particulièrement en fin d'année) les frais d'annulation peuvent être majorés par les conditions particulières des prestataires.

4.5. A certaines dates, les compagnies aériennes doivent émettre les billets à 45 jours du départ, dans ce cas les frais d'annulation peuvent aller jusqu'à 100% du prix du billet.

Pour les départs du 15 décembre de l'année en cours au 10 janvier inclus de l'année suivante, les frais d'annulation seront les suivants :

- Plus de 60 jours ouvrés avant le départ, il sera retenu 200 € et le cas échéant les frais d'émission du billet.

- De 60 à 46 jours ouvrés avant le départ : 25 % du prix du voyage avec un minimum de 200 € par personne

- De 45 à 31 jours ouvrés avant le départ : 50 % du prix du voyage

- De 30 à 20 jours : 75 % du prix du voyage

- Moins de 20 jours avant le départ : 100% du prix du voyage

4.6. Toute demande d'annulation doit être faite par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'Agence. La date d'annulation prise en compte est celle de la réception du courrier d'annulation par l'Agence. Pour les annulations à moins de 5 jours du départ, les demandes d'annulations pourront être effectuées par télécopie ou par e-mail ; dans ce cas pour être valablement prise en compte UN MONDE A DEUX devra en avoir accusé réception par écrit (Télécopie ou e-mail).

4.7. Les frais de dossier, les frais de dernière minute et les assurances ne sont jamais remboursables.

4.8. Le non-respect du calendrier de paiement par le client sera considéré par UN MONDE A DEUX comme une annulation du fait du client, sans respect des conditions de forme précisées ci-dessus. La facture des frais d'annulation correspondants sera adressée au client par courrier recommandé avec accusé de réception.

4.9. Sont considérées comme des annulations et entraînent la perception des frais d'annulation ci-dessus, les demandes écrites aboutissant à : une modification de ville de départ, de destination, d'hôtel, de date de départ, de nom de voyageur (Y compris l'orthographe du nom ou du prénom).

4.10. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement en particulier toute place d'avion à l'aller ou au retour ou toute autre prestation non consommée.

4.11. Toute modification du bulletin d'inscription définitif à l'initiative du client avant le départ, autres que celles considérées comme des annulations entraînera la perception des frais suivants :

- Plus de trente jours ouvrés avant le départ : 20 € par personne,

- Entre 30 et 21 jours ouvrés avant le départ : 30 € par personne,

- Entre 20 et 8 jours ouvrés avant le départ : 80 € par personne,

- A 7 jours ouvrés du départ : 100 € par personne.

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

Les demandes de modification devront faire l'objet d'un avenant au contrat de voyages accepté par les parties et ne seront prises en compte qu'après paiement des frais ci-dessus.

4.12. Si l'annulation d'un des participants au voyage ou une modification a pour conséquence l'attribution d'une chambre ou d'une cabine individuelle, le supplément éventuel sera facturé au client et devra être réglé avant le départ.

4.13. Les voyages non consommés (no show) ou interrompus par le client ne donneront lieu à aucun remboursement.

5. CESSION DU CONTRAT :

5.1. Conformément aux dispositions des articles L.211-11 et R.211-7 du code du tourisme, le client pourra céder son contrat – hors assurances – à un tiers, à condition d'en informer UN MONDE A DEUX par écrit au plus tard 7 jours avant le début du voyage et au plus tard 15 jours pour une croisière, en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions y compris d'âge que lui pour effectuer le voyage ou le séjour et bénéficier des tarifs proposés.

5.2. Préalablement, le cédant ou le cessionnaire seront tenus d'acquitter des frais d'un montant minimum de :

- Plus de 30 jours avant le départ : 150 €,

- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 180 €

- Entre 20 et 7 jours avant le départ : 200 €

5.3. Le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Si les frais devaient être supérieurs aux montants ci-dessus, il sera dû à UN MONDE A DEUX le montant exact qui sera facturé au client sur présentation des justificatifs. Les assurances ne sont pas remboursables ni transférables.

6. ANNULATION OU MODIFICATIONS DU FAIT DE L'AGENCE :

6.1. Conformément aux dispositions de l'article R.211-10 du code du tourisme, si UN MONDE A DEUX se trouvait contrainte d'annuler le séjour, le client en serait avisé par courrier recommandé avec accusé de réception ou par tout autre moyen écrit dans le cas d'une annulation à moins de sept jours du départ. UN MONDE A DEUX restituera au client, sans délai, l'intégralité des sommes versées.

Toutefois, si cette annulation était due à un cas de force majeure ou à des raisons de sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

6.2. Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à UN MONDE A DEUX ou à son voyageur partenaire et conformément à l'article L.211-13 du code du tourisme, l'acheteur en sera averti sans délai par le conseiller voyage de UN MONDE A DEUX qui proposera soit une modification soit la résiliation du contrat sans frais. Une confirmation écrite sera envoyée à l'acheteur qui devra faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Si l'acheteur choisi de résilier le contrat, il aura droit au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

6.3. Lorsque le séjour est soumis à la condition de l'inscription d'un nombre minimum de voyageurs et à condition que le client en ait été avisé dans le bulletin d'inscription, l'annulation due à l'absence de voyageurs inscrits en nombre suffisant devra intervenir 21 jours au moins avant le départ. Le client sera remboursé de l'intégralité des sommes versées mais il ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

6.4. En cas de modification d'un élément essentiel de la prestation avant le départ ou en cas de non-respect par l'agence de voyages de l'obligation d'information résultant des dispositions du 13° de l'article R.211-4 du code du tourisme, le client en sera averti et il sera procédé comme il est dit à l'article R.211-9 du code du tourisme. Au sens de cet article, il est considéré que les éléments essentiels du contrat portent sur le lieu d'hébergement, les dates de départ et de retour, le prix (notamment en cas de hausse significative, c'est-à-dire supérieure à 10% du prix total hors taxes d'aéroport et frais de dossiers). Ne sont pas considérés comme des éléments essentiels : les excursions, les activités proposées non comprises dans le forfait, la formule de pension, l'aéroport de départ ou d'arrivée.

7. VOLS ET HORAIRES – TRANSPORT AERIEN :

7.1. Les horaires de voyages communiqués, le sont à titre indicatif ; en effet pour des raisons techniques et de sécurité, toutes les compagnies aériennes se réservent la possibilité exceptionnelle de les modifier. Ces retards ou modifications ne peuvent entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit conformément aux dispositions de l'article 19 la convention de Montréal. La responsabilité des transporteurs est limitée par les termes et conditions du contrat de transport et notamment par les dispositions de la convention de Montréal. En application des dispositions de l'article L.211-16 du code du tourisme, la responsabilité encourue par UN MONDE A DEUX ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.

7.2. Il peut arriver que la non présentation à l'aller sur un vol régulier entraîne l'invalidation du billet du vol retour par la compagnie aérienne. Auquel cas le rachat des billets incombera au client.

7.3. Les compagnies aériennes se réservent le droit de refuser l'embarquement des femmes enceintes lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse il existe un risque d'accouchement prématuré pendant le transport. Elles exigent également, quelque soit la date de la grossesse, qu'un certificat médical de bonne santé et de non contre-indication au voyage soit produit au moment de l'embarquement. Ce certificat médical doit avoir été délivré moins de quinze jours avant la date de départ.

7.4. Les horaires des vols charters dépendent des décisions de la Direction Générale de l'Aviation Civile et peuvent être communiquées dans les 48 heures précédant le départ.

7.5. Le retour doit être impérativement confirmé sur place par le client dans les 72 heures avant le départ auprès de la compagnie aérienne.

7.6. Si le client est victime de la perte ou du vol de son billet, il doit effectuer une déclaration auprès de la Police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais l'acquisition des billets de remplacement auprès de la compagnie émettrice.

7.7. Les bagages sont transportés gratuitement à hauteur de 15 à 20 kilos – selon les compagnies – par occupant d'un siège, ce qui exclut les enfants de moins de deux ans. Certaines compagnies aériennes, notamment nord américaines, facturent systématiquement les bagages en soute ou les bagages en cabine, les mêmes compagnies appliquent une franchise de 10kg. Au-delà, les compagnies facturent un supplément au poids lequel ne pourra être en aucun cas pris en charge par UN MONDE A DEUX. La perte, la détérioration ou le retard de livraison des bagages est un événement malheureux fréquent lors des transports aériens : assurez-vous que vos

CONDITIONS DE VENTE

bagages sont étiquetés correctement. Nous vous proposons des produits d'assurances facultatifs couvrant ce type de risque, étant indiqué que les compagnies aériennes, en vertu des conventions internationales, n'ont qu'une responsabilité limitée en cas de perte, de retard ou de détérioration des bagages. Nous vous recommandons de ne pas transporter d'objets de valeurs dans les bagages voyageant en soute. Si toutefois, vous étiez dans l'obligation de le faire, il conviendra de faire une déclaration de valeur à la Compagnie lors des formalités d'enregistrement.

7.8. Les enfants de moins de deux ans ne disposent pas d'un siège dans l'avion. Les enfants de moins de quinze ans non accompagnés sont refusés.

7.9. Certaines compagnies aériennes, notamment aux Etats-Unis, délivrent systématiquement des billets électroniques. A la demande du client il peut être émis un « billet papier » ; il sera alors facturé des frais minimum de 30 € par billet émis.

7.10. La dimension des bagages admis en cabine varie d'une compagnie à l'autre. Généralement, le total des dimensions (hauteur + longueur + largeur) du bagage admis en cabine ne peut excéder 115 Cm et son poids ne peut excéder 5kg. Ces dimensions et ce poids varient en fonction des compagnies, des trajets et du type d'appareil. Le bagage admis en cabine reste sous la responsabilité de son propriétaire.

7.11. Il appartient au voyageur de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. La réglementation applicable est rappelée sur votre billet ou dans votre carnet de voyages. Il vous est conseillé de lire attentivement vos documents de voyages et de consulter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile : www.dgac.fr rubrique « passagers aériens » « sûreté ». Tout objet interdit peut-être confisqué à l'embarquement par les autorités et ne sera pas restitué.

7.12. La non présentation à l'heure de convocation à l'aéroport qui résulterait d'un retard d'un pré acheminement organisé par le Client ne pourra entraîner aucune conséquence pécuniaire pour l'Agence de voyages. Il vous appartient de vous renseigner auprès du prestataire local et des représentants locaux de l'organisateur dont les coordonnées figurent dans votre carnet de voyages des horaires de transferts pour l'aéroport lors de votre retour et de respecter lesdits horaires.

7.13. La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'interdictions ou de restrictions est consultable sur le site Internet www.dgac.fr.

8. CONCERNANT LES VOLS SPECIAUX :

8.1. (Vols charters ou vols affrétés) : Ces vols peuvent être directs (avec ou sans escale), ou comporter une escale avec changement d'appareil sans que la responsabilité de UN MONDE A DEUX ne puisse être engagée. Les horaires, le routing des vols, les types d'appareils, les aéroports de départ ou d'arrivée sont communiqués à titre indicatif à l'aller comme au retour. En cas de changement d'aéroport, notamment à Paris (Orly / Roissy), les frais de navette, taxi, bus, parking, transports, hôtels sont à la charge du client. Les horaires des vols retour doivent être confirmés 72 heures avant le départ auprès du correspondant local. Cependant il peut vous être demandé de rappeler ultérieurement.

8.2. Les vols spéciaux ou charters obéissent aux conditions suivantes : Toute place réservée sur un vol spécial, non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement intégral du prix du voyage au tarif normal.

8.3. Correspondances : en cas de retard de vol au début ou à la fin du voyage, les compagnies aériennes déclinent toute responsabilité sur les perturbations que ces modifications d'horaire (ou même de jour) pourraient engendrer. Conformément aux conventions internationales,

les correspondances ne sont pas garanties. Le voyageur ne pourra exiger de UN MONDE A DEUX un dédommagement ou une prise en charge quelconque.

9. FORMALITES :

9.1. Les ressortissants français doivent être en possession obligatoirement des documents d'identités précisés sur le bulletin d'inscription, y compris pour les enfants et être à jour des vaccinations requises. Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les inscriptions des mineurs sur les passeports des parents, y compris sur les passeports Delphine sont aujourd'hui impossibles. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Pour les mineurs accompagnés d'un seul de leur parent, le parent devra être en possession du livret de famille. Lorsque le mineur voyage accompagné d'un tiers, celui-ci doit détenir une autorisation de sortie du territoire. Attention, certaines compagnie de croisière maritimes considèrent comme mineures les personnes de moins de 21 ans lesquelles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Certaines compagnies de croisières maritimes n'acceptent pas d'enfants en bas âge à bord de leurs navires pour des raisons de sécurité.

9.2. Les informations figurant sur le bulletin d'inscription sont communiquées à destination des ressortissants français. Les ressortissants étrangers devront être en conformité avec les différentes réglementations en cours et se renseigner auprès des autorités consulaires du ou des pays de destination, d'escale ou de transit sur les formalités administratives à accomplir pour la réalisation de leur voyage et devront le signaler à l'Agence de Voyages. En tout état de cause, nous vous conseillons de consulter les sites Internet www.diplomatie.gouv.fr (rubrique « conseils aux voyageurs ») et www.action-visas.com qui vous fournissent toutes les informations utiles sur les pays à visiter et ceux d'escales ou de transits. L'accomplissement des formalités incombe au client ainsi que la vérification des noms et prénoms de tous les participants au voyage sur les documents de voyage qui vous sont remis dès leur réception.

9.3. UN MONDE A DEUX ne peut être tenue pour responsable des conséquences d'un refus d'embarquement du à l'incapacité du client de présenter des documents administratifs ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage ou à la péremption desdits documents.

9.4. UN MONDE A DEUX rappelle que toute personne désireuse de voyager en avion doit, y compris en France et dans l'espace Schengen disposer d'une pièce d'identité en cours de validité. Ne sont pas considérés comme des pièces d'identité permettant de voyager, les cartes de séjour, livrets de famille, permis de conduire. UN MONDE A DEUX vous recommande de consulter le site www.service-public.fr (rubrique « papiers »).

9.5. UN MONDE A DEUX vous informe que toute personne quittant ou arrivant sur le territoire de l'Union Européenne avec au moins 10.000 € en espèce doit déclarer cette somme à la douane. Les espèces qui n'auront pas été déclarées pourront être retenues par les douanes en cas de contrôle et des poursuites peuvent être engagées. En outre, le transport de denrées périssables est réglementé. Enfin, les achats effectués à l'étranger doivent être déclarés aux douanes françaises et sont taxés en fonction de leur valeur et du pays de provenance. Nous vous invitons à consulter le site Internet de la douane française : www.douane.gouv.fr.

9.6. UN MONDE A DEUX recommande à ses clients de respecter les règles d'hygiène habituelles en cas de voyages à l'étranger en veillant notamment à ne pas boire d'eau du robinet, éviter

les glaçons, les glaces à l'eau, les produits crus ou non cuits, les fruits non pelés, en se prémunissant contre les piqûres d'insectes, en évitant de toucher des animaux et en évitant les zones de baignades naturelles en eau douce non certifiées. En outre, certaines zones de baignades peuvent être dangereuses et il convient de vous renseigner sur place. Vous pouvez également consulter les sites Internet suivants :

www.invs.sante.fr

www.sante-jeunesse-sports.gouv.fr

www.france.meteofrance.com.

10. DURÉE DES VOYAGES :

Sont inclus dans la durée : le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport), le jour du voyage retour (jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de destination). Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas, le client ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée. La première et la dernière journée sont consacrées au transport. Si vous souhaitez pouvoir disposer d'une chambre pendant une demi-journée supplémentaire, merci de contacter votre conseiller voyages qui vous fera une proposition tarifaire en fonction des disponibilités. Nous attirons votre attention que les dates de votre séjour correspondent aux dates de convocation aux aéroports à l'aller comme au retour. Ces dates peuvent ne pas coïncider avec la date d'arrivée sur place et avec la date d'arrivée en France au retour en raison des horaires des vols, de la durée des vols et / ou du décalage horaire.

11. PRESTATIONS, SEJOURS, CIRCUITS :

11.1. Nous sommes tributaires des horaires d'avion fixés par les compagnies aériennes et par conséquent le premier service hôtelier commence par le petit-déjeuner du deuxième jour et se termine par le petit-déjeuner du dernier jour que celui-ci soit servi à l'hôtel ou en cas de départ tôt le matin à l'aéroport ou dans l'avion.

11.2. Lorsque l'eau et le vin sont inclus aux repas, il s'agit d'eau en carafe et non pas d'eau minérale. Le fait de ne pas boire de vin ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, ni compensation avec une autre boisson ou autre.

11.3. Le nombre des repas inclus dans le forfait varie selon la formule choisie et le nombre de nuitées. La formule « Tout Inclus » ou « All Inclusive » comprend tous les repas, les boissons sans alcool et le plus souvent les boissons alcoolisées produites localement. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et se termine avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit (lequel petit-déjeuner peut-être offert dans l'aéroport ou dans l'avion en cas d'horaires matinaux). La demi-pension comprend le petit déjeuner et un repas par jour. Elle débute généralement avec le petit-déjeuner qui suit la première nuit ou le dîner qui la précède. Elle se termine avec le petit-déjeuner qui suit la dernière nuit (lequel petit-déjeuner peut-être offert dans l'aéroport ou dans l'avion en cas d'horaires matinaux).

11.4. Catégories d'hôtels : le nombre d'étoiles indiqué dans la brochure correspond aux normes locales du pays d'accueil et par conséquent diffèrent des normes françaises et européennes.

11.5. Les chambres individuelles ou les cabines pour une personne comprennent un lit pour une personne ; elles sont prévues en nombre limité et font l'objet d'un supplément de prix. Les chambres doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont des chambres doubles équipées de lits d'appoint. Les cabines « standards » ou cabines « intérieures » ne disposent pas de hublot ou de sabord permettant de laisser passer la lumière du jour. Les cabines

CONDITIONS DE VENTE

individuelles sont souvent des cabines « standard » ou « intérieure ». Les cabines avec hublot ou avec sabord disposent d'ouvertures laissant passer la lumière du jour. D'une manière générale les cabines sont moins vastes qu'une chambre d'hôtel et leur classification ne peut-être comparée à celle des hôtels. Les cabines « Suite » disposent en général d'un ameublement plus conséquent avec un sofa faisant office de coin salon. Le fait de bénéficier d'un sur classement dans une cabine de catégorie supérieure ne peut que concerner l'hébergement dans cette cabine et non les prestations liées à la catégorie (telles que accès à certains restaurants ou à certaines activités, attentions particulières, etc.).

11.6. Il peut arriver qu'un fournisseur de UN MONDE A DEUX soit amené, pour des raisons de sécurité, fait d'un tiers ou force majeure, à changer les hôtels ou les bateaux mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et les fournisseurs de UN MONDE A DEUX lui fourniront un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le client.

11.7. De même, dans certains pays, le sens des circuits et auto-tours pourra être modifié mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. De plus, en raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont nous les prions par avance de nous excuser. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

11.8. Nous invitons nos clients ayant réservé un véhicule de location par notre intermédiaire à faire porter sur le contrat de location, avant la prise du véhicule, toute observation ou réserve concernant l'état apparent du véhicule loué et le plein de carburant pour éviter toute contestation ultérieure et à refuser tout véhicule dont l'état pourrait vous apparaître dangereux pour la sécurité (ceintures de sécurité, sièges bébés, état des pneus, de l'éclairage ou des balais d'essuie-glace). Nous vous rappelons que tout véhicule loué avec un plein de carburant au départ doit être restitué avec un plein de carburant à l'arrivée pour éviter que vous soyez facturés des frais supplémentaires. Nous vous demandons également de suivre impérativement les consignes du loueur en ce qui concerne le type de carburant à utiliser.

12. ACTIVITES :

12.1. Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos prestataires, et que nous les ayons en conséquence publiées de bonne foi, il peut arriver pour des raisons indépendantes de notre volonté et propres notamment à ces prestataires, que ces activités et autres prestations soient suspendues ou supprimées sans que nous en ayons été avisés. UN MONDE A DEUX ne pourrait être tenu pour responsable dans le cas où de tels incidents viendraient à se produire pour des raisons tenant à la sécurité, au fait d'un tiers ou à un cas de force majeure. Seules les prestations explicitement mentionnées au descriptif du voyage sont incluses dans le forfait.

12.2. Les conditions particulières demandées par le client et acceptées par UN MONDE A DEUX doivent figurer au descriptif du voyage du bulletin d'inscription. A défaut ces conditions particulières seront réputées non avenues.

12.3. Certaines activités peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants.

Les parents de bébés sont invités à emporter avec eux la nourriture qui convient à leur enfant qu'ils ne sont pas toujours certains de trouver sur place. Il peut arriver qu'un supplément leur soit facturé sur place pour chauffer les plats ou les biberons.

12.4. La pratique de la plongée sous-marine est subordonnée à la présentation d'un certificat médical d'aptitude de moins de trois mois qui peut être obtenu chez un médecin généraliste. En cas de problème survenu après la délivrance du certificat le client s'engage à en avvertir le centre de plongée lequel pourra demander un examen complémentaire et / ou refuser la pratique de la plongée. Le refus du centre de plongée ne peut en aucun cas ouvrir droit à indemnisation au profit du client.

Le client devra présenter son carnet de plongée et / ou brevet au responsable du centre. Le refus par le responsable du centre de faire plonger le client ne peut entraîner réparation à son profit dès lors que ce refus est lié à des raisons impératives de sécurité. Le client s'engage à respecter les règles et consignes de sécurité du centre de plongée. En cas de manquement, le responsable pourra refuser au client la pratique de la plongée dans son centre sans indemnité pour le client. Les plongées pourront être annulées en cas de force majeure et notamment en cas de conditions météorologiques défavorables ou de catastrophe naturelle, sans indemnité pour le client.

13. FORCE MAJEURE :

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou ses prestataires de services concernés, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Pendant la durée de l'évènement les obligations des parties sont suspendues. Il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel aéroportuaire, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel, des aviateurs, en cas de d'insurrection, d'émeute et de prohibition quelconque édictée par les autorités du pays d'accueil ou d'un pays de transit, mais aussi de conditions climatiques, sanitaires, géographiques et politiques du pays d'accueil ou du pays de transit. Votre agence vous informe qu'en cette matière elle suit les recommandations du CETO et du ministère français des affaires étrangères.

14. RECLAMATIONS :

Pour permettre un traitement rapide et efficace de votre réclamation, celle-ci doit être adressée à UN MONDE A DEUX par courrier recommandé et accompagnée de pièces justificatives dans les trente jours qui suivent votre retour. Nous vous conseillons vivement d'intervenir directement sur place auprès de nos prestataires locaux pour tous problèmes liés à une inexécution ou une mauvaise exécution de la prestation et de nous en aviser pour que nous puissions également intervenir auprès de nos fournisseurs et résoudre ainsi votre problème avant votre retour.

Les réclamations sont immédiatement transmises pour enquête à nos fournisseurs. Le délai de réponse varie d'un fournisseur à l'autre et nous vous demandons de bien vouloir nous excuser de la longueur de ceux-ci qui n'est pas de notre fait.

15. INFORMATIQUE ET LIBERTE :

Conformément à la Loi N°78-17 du 6 janvier 1978, vous êtes avisés de ce que votre commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification prévu par cette Loi s'exerce auprès de la société UN MONDE A DEUX - 24, rue Chauchat à Paris (75009).

16. ASSURANCES ANNULATION / RAPATRIEMENT :

Votre agence de voyages a sélectionné pour vous des produits d'assurances annulation / rapatriement. La souscription d'un contrat d'assurance est facultative. Nous vous incitons vivement à nous la demander pour éviter tout litige ultérieur.

Version au 26/05/2010 (V. 001).

CONDITIONS DE VENTE

Annexe - Extraits du code du tourisme :

ARTICLE R.211-3 : 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 R.211-3-1 : 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 R.211-4 : 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 R.211-5 : 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 R.211-6 : 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 R.211-8 ; 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'en obtenir un 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 R.211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins 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 ; 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 14° de l'article R.211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

ARTICLE R.211-7 : 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 R.211-8 : 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 R.211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel 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 R.211-10 : 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 R.211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.

ARTICLE R.211-13 : L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R.211-6 après que la prestation a été fournie.