

**CONDITIONS PARTICULIÈRES DE  
VENTE DE L'OFFICE DE  
TOURISME  
NIORT-MARAIS POITEVIN  
VALLEE DE LA SEVRE NIORTAISE**

L'Office de Tourisme de Niort-Marais Poitevin-Vallée de la Sèvre Niortaise est un organisme local de tourisme dont le siège social se situe à Niort (79000) 6 rue de l'hôtel de ville.

Garantie Financière : A.P.S. 15 avenue Carnot 75017 Paris  
Responsabilité Civile et professionnelle : S.M.A.C.L. - 141 avenue Salvador Allende 79000 Niort.

SIRET : 519166912300021 / CODE APE : 7990Z / INTRA COMMUNAUTAIRE : FR72519166912  
IMMATRICULATION : IM079100005

### 1. Préambule

L'Office de Tourisme, autorisé à commercialiser dans le cadre de la loi du 22 juillet 2009, peut assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'intervention. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations liées à la vente de prestations et de forfaits individuels, commercialisés par l'Office de Tourisme de Niort-Marais Poitevin-Vallée de la Sèvre Niortaise.

Ces conditions générales de vente sont adressées au client en même temps que le devis, pour lui permettre d'effectuer sa réservation. Toute réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions. Les présentes conditions générales de vente ainsi que le contrat associé forment un ensemble indissociable.

Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des prestations, selon des modalités identiques aux Conditions Générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et / de réservation signifie l'acceptation des conditions spécifiques des partenaires.

### 2. Responsabilité

L'Office de Tourisme de Niort-Marais Poitevin-Vallée de la Sèvre Niortaise est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme, qui stipule :

« 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. »

### 3. Réservation

Toute demande est adressée par écrit, mail ou fax au service réservation de l'Office de Tourisme. En fonction des disponibilités, un devis est adressé au client dans les meilleurs délais. Les prix figurant sur les devis établis par l'Office de Tourisme sont garantis jusqu'à la date de fin d'option.

La réservation ne devient effective qu'à la date de réception par l'Office de Tourisme d'un exemplaire du devis et des conditions générales de ventes dûment daté et signé par le client, revêtu de la mention « Bon pour accord » et de son cachet, et qui interviendra au plus tard le jour de la date de fin d'option figurant sur le document. Sans réponse de la part du client, l'option est annulée.

Ces documents devront obligatoirement être accompagnés du paiement de l'acompte (visé à l'article 10) qui constitue une condition substantielle et déterminante de la réservation. A défaut de versement de l'acompte, l'Office de Tourisme ne confirme pas la réservation et ne garantit pas la disponibilité des prestations réservées.

### 4. Organisation de la réservation

#### 1/ Chambres

Le client doit adresser par écrit (courrier, courriel ou fax) à l'Office de Tourisme, la rooming list (liste nominative des participants et à l'attribution des chambres) au plus tard 15 jours avant la date d'arrivée prévue. Les chambres réservées sont mises à disposition des bénéficiaires à partir de 15h00 le jour d'arrivée et doivent être libérées au plus tard à midi le jour du

départ. Tout dépassement pouvant entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

#### 2/ Couverts

Le client doit confirmer son choix de restauration (menu, buffet, cocktail...) au plus tard 15 jours ouvrables avant la date de début du forfait. Au-delà, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'imposer un choix dans la catégorie retenue par le client. Il est précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix.

#### 3/ No shows

Les "no-shows" (prestations commandées non annulées) seront facturés au Client sur la base de la totalité du séjour.

#### 4/ Modification du nombre de participants

La réduction du nombre de participants est considérée comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application de l'article 11.2 des présentes. Si le nombre de participants s'avérait supérieur au nombre indiqué sur le devis, la programmation de la prestation ou du forfait ne seront confirmés, sous réserve de disponibilité, qu'après réception du complément d'acompte correspondant au différentiel de réservation.

#### 5. Inscriptions tardives

En cas d'inscriptions tardives moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

#### 6. Tarifs groupes

Les tarifs groupes sont applicables à partir de 25 personnes arrivant et terminant ensemble leur prestation ou forfait, lesquels seront identiques pour tous les participants et donnent lieu à une facturation unique.

Les tarifs indiqués sont nets par personne. Le taux de TVA retenu est celui en vigueur au jour de la facturation. Si pendant la période courant jusqu'à la confirmation, la commande (nombre de chambres, et/ou personnes, et / ou prestations annexes,...) s'avère inférieure d'au moins 10% au devis initial ou que les dates et/ou durée de séjours sont différentes de la demande initiale, l'Office de Tourisme proposera une nouvelle offre tarifaire.

#### 7. Bons d'échange

A réception du solde, le service de réservation adresse au client un bon d'échange que celui-ci doit remettre au(x) prestataire(s) lors de son arrivée, et éventuellement pendant le séjour.

#### 8. Liste nominative des participants

Le client s'engage à fournir à l'Office de Tourisme la liste nominative des participants comportant la liste précise des personnes partageant les chambres au plus tard 15 jours avant l'arrivée du groupe.

#### 9. Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) bon(s) d'échange.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange.

Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

#### 10. Annulation

La facturation étant faite sur la base des prestations commandées sur la base de la totalité du séjour, le Client est invité à prêter la plus grande attention aux conditions d'annulation ci-après. Les annulations, de tout ou partie de la réservation initiale, doivent être adressées par écrit à l'Office de Tourisme.

#### 11.1/ Annulation totale

Le changement de date de la prestation ou du forfait est considéré comme une annulation totale et donne lieu à l'application des conditions d'annulation.

Est également une annulation, le défaut de paiement des acomptes contractuels (autres que le 1er acompte). En cas de non-respect des échéances de paiement, l'Office de Tourisme aura la faculté d'exiger du client le paiement immédiat du solde du groupe, le règlement du client devant parvenir à l'Office de Tourisme dans les 8 jours courant à compter de la date de la demande écrite de l'Office de Tourisme. A défaut de règlement dans ce délai, la manifestation sera considérée comme annulée du fait du client.

En cas d'annulation totale, l'Office de Tourisme conservera à titre de pénalité ou facturera le client comme indiqué ci après :  
- plus de 30 jours avant la date de la manifestation: le montant du ou des acomptes prévus aux conditions particulières,  
- entre 30 jours et 20 jours avant la date de la manifestation : 85% du montant TTC des prestations réservées,  
- moins de 20 jours avant la date de la manifestation : 100% du montant TTC des prestations réservées.

#### 11.2/ Annulations partielles

Une annulation partielle correspond à une réduction du montant du devis quelle qu'en soit l'origine : diminution de la durée de séjour du groupe, du nombre de personnes et/ou des prestations commandées. En cas d'annulation partielle du contrat par le client, et non justifiée par l'inexécution des obligations de l'Office de Tourisme, une indemnité d'annulation sera facturée. Elle est calculée en fonction de la date à laquelle la notification d'annulation est reçue :

Plus de 30 jours avant le départ : 20 € de frais de dossiers par personne

Entre 30 jours et 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage

Entre 20 jours et 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage

Entre 7 jours et 2 jours avant le départ : 75% du montant du voyage

la veille du départ : 90% du montant du voyage

Le jour du départ et en cas de non présentation : 100% du montant du voyage

#### 11.3/ révision des conditions

Les conditions d'annulation ci-dessus pourront être modulées en fonction des impératifs, du caractère exceptionnel ou complexe de la prestation ou du forfait sollicité.

Toute demande d'annulation totale ou partielle doit être signifiée par écrit à l'Office de Tourisme.

Si le nombre de participants devenait inférieur à 20 personnes suite à une annulation partielle, l'Office de Tourisme se réserve le droit d'appliquer les tarifs « individuels ».

#### 12. Modalités de Règlement

##### 12.1/ Acomptes

Un acompte d'un montant de 30% (sauf dispositions différentes prévues au devis) calculé sur le total TTC de la prestation ou du forfait doit être versé au moment de la confirmation de la réservation. Le versement d'un acompte donne lieu à émission par l'Office de Tourisme d'une facture d'acompte. Elle sera délivrée après encaissement de celui-ci par l'Office de Tourisme. Il est rappelé que les sommes payées d'avance ne seront pas productives d'intérêts.

Le montant de ce ou ces acomptes est déduit de la facture finale (solde) sous réserve de l'application éventuelle d'indemnités d'annulation.

##### 12.2/ Règlement du solde

Sauf disposition contraire prévue au devis, le client devra régler à l'Office de Tourisme, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due, et ceci au plus tard un mois avant le début de la manifestation, sous réserve du respect de l'article R211-6,10 du Code du Tourisme.

A défaut de règlement dans ce délai, la prestation ou forfait seront considérés comme annulée du fait du client.

En cas de désaccord sur une partie de la facture, le client s'oblige à payer sans retard la partie non contestée et à indiquer par écrit à l'Office de Tourisme, le motif de la contestation.

##### 12.3/ règlement individuel

Le règlement des extras et de toutes autres prestations réclamées individuellement par l'un ou plusieurs des participants, sera assuré directement par les participants concernés à la réception de l'établissement concerné (paiement individuel).

A défaut de règlement par un ou plusieurs participants de prestations réclamées en sus des prestations incluses au devis (extras, repas, ...), la facture sera adressée au Client qui s'engage à la régler au plus tard dans les 5 jours de la date de la facture.

Dans le cas de paiement individuel, l'acompte versé au moment de la réservation sera restitué au Client dans les 8 jours suivant la réception par l'établissement concerné, de la totalité des sommes dues au titre de la manifestation. Toute somme non réglée sera déduite du montant de l'acompte, le solde étant restitué au Client.

##### 13. Interruption de séjour

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

##### 14. Assurances

L'Office de Tourisme de Niort-Marais Poitevin-Vallée de la Sèvre Niortaise attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes

##### 15. Modification par le service de réservation d'un élément substantiel du contrat

Se reporter à l'article R211-9 du Code du Tourisme.

##### 16. Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

##### 17. Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat

Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

##### 18. Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à l'Office de Tourisme de Niort-Marais Poitevin-Vallée de la Sèvre Niortaise dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

## 19. Assurances responsabilité Civile Professionnelle

L'Office de Tourisme de Niort-Marais Poitevin-Vallée de la Sèvre Niortaise a souscrit une assurance auprès de la S.M.A.C.L. à hauteur de 3.050.000 € par année d'assurance et par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus, contrat n° 014361/K afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que l'Agence de Réservation Touristique peut encourir.

Office de Tourisme de Niort-Marais Poitevin-Vallée de la Sèvre Niortaise  
Forme juridique : EPIC (Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial)  
N° SIRET : 519 166 912 00021  
Code APE : 7990Z  
N° d'immatriculation : IM079100005  
Garantie financière : A.P.S. (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme)  
Siège social : 6 Rue de l'hôtel de Ville 79000 NIORT  
Téléphone : 05.49.24.89.77  
Edition de Mars 2010

Conformément à la loi "Informatique et libertés" les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de L'Office de Tourisme de Niort-Marais Poitevin-Vallée de la Sèvre Niortaise et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.

### CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

#### Articles R-211-3 à R-211-11 du Code du Tourisme (Loi du 22/07/2009)

##### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

##### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

##### Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

##### Article R211-5 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

##### Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et 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 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 ; 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, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 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 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 13° 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 R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

##### Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

##### Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

##### Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

##### Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.