



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Sommaire

- Article 1 – Définitions
- Article 2 – Champ d'application
- Article 3 – Déclaration de l'utilisateur
- Article 4 – Formation du contrat : passation d'une commande
- Article 5 – Conditions applicables aux prestations hôtelières
- Article 6 - Activités
- Article 7 – Conditions financières
- Article 8 – Remise des documents de voyage
- Article 9 – Formalités administratives et sanitaires
- Article 10 – Preuve
- Article 11 – Droit de rétractation
- Article 12 – Annulation – Modification – Cession par l'utilisateur
- Article 13 – Annulation ou modification par la société Bordeaux Travel et/ou ses prestataires
- Article 14 - Assurances
- Article 15 - Réclamations
- Article 16 - Médiation
- Article 17 - Responsabilité
- Article 18 – Protection des données personnelles
- Article 19 – Droit applicable et juridictions compétentes
- Article 20 – Reproduction des articles R 211-3 A R 211-13 du code du Tourisme

Le site Bordeaux Travel porte à la connaissance des clients un certain nombre de renseignements et propositions, visant à la réalisation de leur séjour, sans pour autant qu'aucun de ces éléments puisse être considéré comme contractuel (tarifs, descriptifs et photographies y compris).

Seul le contrat établi entre l'agence de voyages et son client définit précisément son contenu et les obligations qui s'y rapportent de part et d'autre.

Bordeaux Travel by Vidal Voyages a souscrit, dans les conditions prévues par le code du Tourisme, auprès de la compagnie Allianz IARD, SA au capital de 991 967 200 €, sise 87 rue de Richelieu 75002 Paris - France, une assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, établi conformément aux articles L.211-18 et R.211-35 à R211-40 du code du Tourisme, à concurrence d'un montant de 2 000 000 € par année d'assurance pour tous les dommages confondus.

Bordeaux Travel by Vidal Voyages est titulaire du contrat d'assurance n° 54.148.986.

Afin de sécuriser nos relations sur le plan juridique, nous vous invitons à prendre connaissance des présentes conditions générales de vente en les lisant attentivement et les dispositions légales visées par le Code du Tourisme et fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, notamment codifiés sous les articles L 211-1 et suivants et R 211-1 et suivants.

## Article 1 – Définitions

« **Site** » désigne le site internet <http://www.bordeaux-travel.fr>, édité par la société Bordeaux Travel.

« **Prestation** » désigne une prestation de fourniture de service telle que la fourniture de billets d'avion, d'hébergement, de forfaits touristiques ou d'assurance.

« **Commande** » désigne toute réservation effectuée par l'utilisateur directement sur les sites internet ou encore par téléphone.

« **Voucher** » ou « **bon d'échange** » : document émis par Bordeaux Travel permettant d'obtenir des prestations dans les hôtels, les restaurants, les visites et les autres prestataires sélectionnés par Bordeaux Travel.

« **Prestataire** » désigne tout prestataire ou fournisseur auquel Bordeaux Travel fait appel pour élaborer ses programmes comprend notamment les hôtels, les restaurants, les châteaux, les guides, les musées, etc.

« **Descriptif** » désigne les fiches descriptives figurant sur le site qui constituent une offre et engagent les parties. A cet effet, lors de la passation de commande, la fiche descriptive de la prestation commandée est disponible sur le compte membre de l'utilisateur. Bordeaux Travel fait en sorte de fournir des photos et des illustrations donnant un aperçu des prestations proposées par l'établissement sélectionné. Cependant des variations minimales peuvent apparaître entre les photos figurant sur les fiches descriptives et les produits fournis.

« **Package dynamique** » : il s'agit d'un séjour pour lequel l'utilisateur aura sous sa seule responsabilité, lui-même choisi d'assembler au moins deux prestations en vente séparément sur le site, ex : achat d'une prestation hôtel + achat d'une activité à la carte.

## Article 2 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute utilisation du site, notamment à la commercialisation par Internet et par téléphone de toutes les prestations proposées sur le site par la société Bordeaux Travel.

Il est donc impératif que l'utilisateur lise attentivement les conditions générales de vente. Il lui est notamment conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer afin d'en conserver une copie au jour de sa commande dès lors de surcroît que celles-ci sont susceptibles d'être modifiées, sachant que de telles modifications seront inapplicables aux commandes de Prestations effectuées antérieurement.

Les conditions générales de vente de Bordeaux Travel peuvent être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le descriptif de la prestation et par les conditions de vente des prestataires, accessibles soit sur leur site Internet, soit sur place.

### **Article 3 – Déclaration de l'utilisateur**

Tout utilisateur déclare avoir la capacité juridique de contracter avec la société Bordeaux Travel, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout utilisateur déclare également utiliser le site conformément aux présentes conditions générales de vente, en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des prestations commandées par ses soins sur le site dont il reconnaît être le mandataire (ci-après les bénéficiaires) et auxquels les présentes conditions générales de vente seront opposables.

L'utilisateur est responsable financièrement de l'utilisation du site faite tant en son nom que pour le compte des bénéficiaires, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

L'utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires utilisant ses données sur les sites.

Bordeaux Travel se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un utilisateur qui ferait une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales de vente.

La société entend ici rappeler les termes de l'article 313-1 du code pénal français :

*« L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge.  
L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende ».*

### **Article 4 – Formation du contrat : passation d'une commande**

L'utilisateur peut commander les prestations proposées sur le site directement en ligne ou par téléphone après avoir validé les présentes conditions générales de vente.

L'utilisateur effectue une recherche qui donnera lieu à la communication d'une ou plusieurs offres de prestations correspondant à sa requête et/ou l'utilisateur consulte les offres proposées dans le cadre des circuits qui peuvent être proposées sur le site.

L'utilisateur clique sur la prestation de son choix pour accéder à son descriptif.

L'utilisateur renseigne les informations demandées et accède alors à un récapitulatif reprenant l'ensemble des prestations choisies et le prix total de la ou des prestations, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. L'utilisateur doit alors s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a fournies car elles ne pourront plus être modifiées après validation de la commande.

L'utilisateur peut ensuite valider sa commande, sous réserve d'avoir accepté les conditions générales de vente, soit lorsqu'il est sur le site en cochant la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente de bordeauxtravel.com pour les passagers listés ci-dessus », soit en cas de réservation par téléphone en retournant par télécopie le contrat signé ou en répondant par courrier électronique au courrier électronique récapitulatif adressé par Bordeaux Travel en portant la mention « bon pour accord », Bordeaux Travel rappelle à

l'utilisateur qu'à défaut d'avoir accepté les conditions générales de vente, toute commande est impossible.

L'utilisateur paye sa commande, le cas échéant en ligne, dans les conditions prévues à l'article 9 ci-dessous.

Bordeaux Travel transmet par courrier électronique une confirmation de commande reprenant les éléments essentiels du contrat tel que l'identification de la prestation, le nom et les coordonnées de l'utilisateur, le nom des bénéficiaires de la ou des prestations achetées, la quantité et le prix. Toutes les informations figurant dans ce courrier électronique de confirmation seront réputées constituer l'accord entre l'utilisateur et la société Bordeaux Travel.

Bordeaux Travel adresse dans les meilleurs délais une facture à l'utilisateur.

## **Article 5 – Conditions applicables aux prestations hôtelières**

Lesdites prestations d'hébergement sont proposées par Bordeaux Travel au nom de ses prestataires.

### **5.1 – Classification**

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes françaises. Bordeaux Travel s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

Nous nous réservons la faculté pour des raisons techniques, de sécurité, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel et dans un tel cas nous nous efforçons de vous en informer pour vous proposer l'échange dès que nous en avons connaissance.

### **5.2 – Type de chambre**

#### **5.2.1 Chambres individuelles**

Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.

#### **5.2.2 Chambres doubles**

Elles disposent de deux lits simples ou plus rarement d'un lit double.

#### **5.2.3 Chambres triples**

Elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard).

#### **5.2.4 Chambres quadruples**

Elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle sont ajoutés deux lits d'appoints (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard). Dans le cas de 2 adultes et de 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale).

### **5.2.5 Chambres familiales**

Certaines chambres triples ou quadruples comportent 3 ou 4 vrais lits de taille standard et ne donnent donc pas lieu à réduction

### **5.2.5 Chambres communicantes**

Les demandes de chambres communicantes seront prises en compte et satisfaites sous réserves de disponibilité de l'hôtelier, ce dont Bordeaux Travel vous informera.

## **5.3 – Possession et libération des chambres**

Nous vous informons que les règles applicables en matière d'hôtellerie internationale imposent généralement que les clients prennent possession des chambres à partir de 15 heures et les libèrent avant 10 heures. Il ne vous sera malheureusement pas possible de déroger à cette règle.

## **5.4 – Bébé**

Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons et/ou l'installation d'un lit bébé qui doit être demandé lors de la réservation, sous réserve toutefois des disponibilités de l'hôtel.

## **5.5 - Repas**

Nos offres incluent le petit déjeuner à l'hôtel.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Les déjeuners et dîners sont généralement pris dans des restaurants indépendants de l'hôtel.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations.

## **5.6 – Femmes enceintes – Santé**

Pour toute réservation de thalassothérapie, balnéothérapie ou spa, Bordeaux Travel conseille aux femmes enceintes de consulter leur médecin avant d'effectuer toute réservation, pour confirmer leur aptitude à effectuer une cure de thalassothérapie ou autres soins proposés dans le cadre du forfait.

Nous vous informons que toutes les cures ne sont pas adaptées aux femmes enceintes, et qu'il se peut que la cure ne soit pas possible dans certains cas. Merci de nous spécifier lors de votre réservation le stade de votre grossesse afin que nous puissions en informer nos prestataires.

D'une manière générale, Bordeaux Travel ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de mauvaise exécution de votre cure ou impossibilité d'effectuer cette dernière du fait de votre état de santé, et aucun remboursement ne pourra avoir lieu de ce fait.

## **Article 6 - Activités**

### **6.1 – Cures – Loisirs sportifs**

S'agissant des cures et soins dispensés dans les centres de spa, balnéothérapie ou thalassothérapie ou encore des prestations de loisirs sportifs, Bordeaux Travel attire l'attention de l'utilisateur sur la nécessité de s'enquérir avant la commande et au jour de la consommation de la prestation de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société Bordeaux Travel ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part.

Dans certains cas, une visite médicale sera imposée par les prestataires de Bordeaux Travel aux bénéficiaires pour s'assurer de ce que leur état de santé est compatible avec les prestations commandées. La société Bordeaux Travel ne pourra pas en être tenue responsable d'une décision de refus de les voir y participer en cas de refus à l'issue de la visite médicale.

### **6.2 – Activités proposées**

Il est expressément convenu que certaines activités ou installations indiquées ne sont pas nécessairement disponibles hors saison touristiques.

Il est expressément convenu également que certaines activités ou installations peuvent être supprimées par notre prestataire notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure ou encore en raison d'un nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité qui ne serait pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant).

La plupart des plages, même les plages dites " privées ", sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

Tous ces risques font partie intégrante du contrat que vous concluez et ne saurait relever de la responsabilité de Bordeaux Travel.

Par ailleurs, des activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. Ces activités qui ne figurent pas au descriptif de la prestation et ne sont pas contractuelles. Par conséquent, tout déplacement qui s'avérerait alors nécessaire resterait à la charge du client. De même toute suppression de ces activités au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes, ne saurait entraîner un quelconque dédommagement.

Bordeaux Travel entend enfin attirer l'attention de l'utilisateur sur le fait que certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société Bordeaux Travel ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part.

## **Article 7 – Conditions financières**

### **7.1 – Prix et taxes**

#### **7.1.1 - Dispositions générales**

Les descriptifs des prestations présentées sur le site précisent pour chaque prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions particulières. Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

Tous les prix sont affichés en euros, toutes taxes comprises hors frais de dossier et/ou de livraison.

En sus de ce prix, la société Bordeaux Travel facturera à l'utilisateur une somme forfaitaire, intitulée « frais de dossier », liée aux coûts et frais nécessaires au traitement des commandes.

Il convient, par ailleurs, de préciser qu'une taxe de séjour existe en France, conformément à la réglementation en vigueur.

Ces taxes supplémentaires ne sont pas comprises dans le prix des prestations et lorsqu'elles existent, sont à la charge de l'utilisateur et peuvent devoir être réglées sur place.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la prestation, telles que les assurances, les frais de livraison des titres de transport et carnets de voyages, les frais de parking, les frais de room-service, les pourboires, et plus généralement de toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la commande.

Enfin, lorsque la commande comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

#### **7.1.2 - Dispositions particulières aux forfaits touristiques**

Le prix des prestations de forfaits touristiques peut, à la demande des prestataires, être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de votre départ en fonction des variations, notamment à la hausse, affectant le prix des taxes légales ou réglementaires.

Ces modifications ne seront répercutées dans le prix de la prestation qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix de la prestation.

Par ailleurs, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre, soit entre 15 heures et 10 heures au plus tôt le lendemain.

### **7.2 – Paiement - Acompte**

Toutes les commandes sont payables en euros.

Le paiement de toute commande peut être effectué au moyen des cartes bancaires ou du paiement suivants :

- La carte bleue nationale,
- Les cartes VISA qui portent à droite le bandeau à trois couleurs VISA (bleu, blanc, ocre) et la colombe en hologramme,

- Les cartes EuroCard/MasterCard reconnaissables à leur hologramme MC

Règlement par carte bancaire : l'utilisateur garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement qu'il utilisera et que cette dernière donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande. L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait notamment être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation.

Pour certaines prestations, l'utilisateur a la possibilité de ne payer qu'un acompte de 30 % au moment de la réservation. Dans le cas du paiement de l'acompte de 30 % par carte bancaire, le solde de la commande équivalent à 70 % de sa valeur sera automatiquement prélevé sur les coordonnées bancaires utilisées lors de la commande 32 jours avant le départ. L'utilisateur peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde par téléphone au +33 (0)5 57 22 72 72. L'ensemble des informations relatives à l'acompte de 30 % et au règlement du solde sont reprises dans la confirmation de la commande.

### **Article 8 – Remise des documents de voyage**

La remise des documents des prestations (bon d'échange/voucher hébergements, restauration, visites, activités diverses, transport, etc.) s'effectue par courrier électronique.

L'utilisateur devra donc communiquer à Bordeaux Travel une adresse électronique ou e-mail permettant de lui adresser certains documents relatifs à son voyage.

Par précaution, dans le cas où cinq jours avant le départ (à condition d'avoir effectivement passé votre commande plus de cinq jours avant le départ) vous n'auriez pas reçu, pour quelque raison que ce soit, vos documents de voyage, Bordeaux Travel vous invite à le lui signaler.

Dans le cas où vous en feriez la demande express, ces documents de voyage pourraient vous être adressés sur support papier et par d'autres modes de livraison, sous réserve toutefois de la faisabilité de ces démarches eu égard à votre date de commande, votre date de départ ainsi que le cas échéant votre lieu de résidence.

Bordeaux Travel vous facturerait alors, la somme forfaitaire de 50 € TTC par commande, les frais de livraison forfaitaires suivants.

En tout état de cause, en cas de transmission erronée par l'utilisateur de ses coordonnées, Bordeaux Travel décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

### **Article 9 – Formalités administratives et sanitaires**

Seuls une carte nationale d'identité en cours de validité ou un passeport en cours de validité permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, qu'un enfant ou un bébé.

En règle générale, une carte d'identité ou un passeport en cours de validité sont indispensables pour les destinations étrangères hors Union Européenne que nous proposons.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Pour les mineurs accompagnés d'un seul parent de ou vers l'étranger et les DOM-TOM en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se renseigner des formalités de sortie de son/ses enfant(s) mineures auprès des autorités compétentes.

Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers.

Bordeaux Travel ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, Bordeaux Travel ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

Les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage vous sont communiquées, à titre d'information, avant votre commande, dans le descriptif de nos prestations.

Selon votre nationalité, il convient de vous assurer vous-même des formalités à accomplir pour séjourner sur le territoire français.

Les formalités mentionnées sur le site s'adressent à des ressortissants français. Par conséquent, les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que du ou des pays de destination et/ou de transit.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

Entre la parution des informations sur le site et la date du départ de l'utilisateur, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Bordeaux Travel conseille donc à l'utilisateur de consulter le site juste avant son départ.

Enfin, il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange, etc.) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Si du fait du non respect de ces formalités administratives ou sanitaires, vous vous trouviez dans l'impossibilité d'embarquer ou de débarquer, le prix payé ne pourrait en aucun être remboursé. De même Bordeaux Travel ne saurait supporter les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires de pays visités.

#### **Article 10 – Preuve**

En application des dispositions de l'article 1316-2 du code civil, il est expressément convenu que sauf erreur manifeste de Bordeaux Travel, les données conservées dans le système d'information de Bordeaux Travel et/ou de leur partenaires et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électroniques utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par Bordeaux Travel dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **Article 11 – Droit de rétractation**

Conformément aux articles L. 121-16-1 et L121-21-8 du code de la Consommation, les prestations proposées sur le site par Bordeaux Travel ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations commandées sur le site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions générales de vente et l'utilisateur ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

## **Article 12 – Annulation – Modification – Cession par l'utilisateur**

### **12.1 – Modalités d'annulation ou de modification**

#### **12.1.1 Dispositions générales**

Toute demande d'annulation ou de modification de votre commande devra parvenir à Bordeaux Travel impérativement par courrier électronique à l'adresse suivante : [receptif@bordeaux-travel.fr](mailto:receptif@bordeaux-travel.fr) ou par téléphone au numéro suivant **+33 (0)5 57 22 72 72**.

Bordeaux Travel vous transmettra en retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la réception de votre demande d'annulation ou de modification. En l'absence de ce courrier électronique, la modification ou l'annulation ne pourra pas être prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

Dans un souci de sécurité juridique et de transparence, Bordeaux Travel vous rappellera alors dans ce courrier électronique le barème d'annulation ou de modification tel que prévu aux présentes, aux articles 12.2 et 12.3 ci-dessous, et vous demandera de lui retourner dans un délai précisé le courrier électronique suivant : « J'ai bien pris note du montant des frais d'annulation (ou de modification selon le cas) cité ci-dessus, je confirme l'annulation (ou la modification) de ma prestation. Nom, prénom, référence du dossier », avec la mention « bon pour accord » pour confirmer votre demande d'annulation ou de modification.

Seul l'envoi de ce courrier électronique par vos soins vaudra demande d'annulation ou de modification définitive. Par conséquent, l'envoi d'un tel courrier électronique hors délai pourra, le cas échéant, faire augmenter les frais dans les conditions du barème d'annulation ou de modification prévu aux articles 12.2 et 12.3 ci-dessous car tant que celui-ci n'aura pas été adressé la réservation sera maintenue comme initialement, Bordeaux Travel restant elle-même engagée à l'égard de son prestataire auprès duquel elle aura réservée la prestation.

En cas de modification ou d'annulation, et sous déduction des sommes dues en application des stipulations des articles 12.2 et 12.3 des présentes, Bordeaux Travel vous remboursera dans un délai raisonnable toutes les sommes préalablement versées, sous réserve éventuellement des dispositions particulières propres à certaines prestations telles que visées à l'article 12.1.2 ci-dessous.

De votre côté, l'annulation ou la modification de votre prestation pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous resteriez redevable auprès de Bordeaux Travel en application des dispositions du présent article. Bordeaux Travel attire enfin l'attention de l'utilisateur sur le fait que les frais extérieurs ou non compris dans la prestation, et d'ores et déjà engagés par lui tels que ceux engagés pour la délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de transport, frais de vaccination..., ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat d'assurance.

### **12.1.2 - Dispositions particulières à certaines prestations**

Par exception, certaines prestations ou forfaits pourront faire l'objet de conditions d'annulation particulières qui s'appliqueront par dérogation aux dispositions générales ci-dessus. Ces conditions particulières figureront dans le descriptif.

S'agissant des forfaits touristiques et des prestations hôtelières des résidences de tourisme et de la location saisonnière, Bordeaux Travel entend rappeler à l'utilisateur que, tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de son fait pour quelque cause que ce soit, telle que par exemple non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous, ne donnera lieu à aucun remboursement. Par ailleurs, en cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 22 jours avant la date du départ, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Les assurances ne sont jamais remboursables.

Les frais de dossier ne sont jamais remboursables.

### **12.2. – Barème et frais en cas d'annulation par l'utilisateur**

L'annulation de votre prestation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous.

#### **12.2.1 Pour les prestations hôtelières\***

A + 30 jours avant le départ : 50 % du montant total TTC

Entre 30 et 16 jours avant le départ : 75 % du montant total TTC

A moins de 15 jours du départ et après le départ : 100% du montant total TTC

#### **12.2.2 Pour les prestations de loisir ou de restauration\***

Annulation avant ou après la date prévue pour la prestation : 100% du montant total TTC

#### **12.2.3 Pour les forfaits touristiques et croisières\***

A + 30 jours avant le départ : 30 % du montant total TTC

Entre 45 et 30 jours avant le départ : 55 % du montant total TTC

Entre 29 et 16 jours avant le départ : 75 % du montant total TTC

A moins de 15 jours du départ et après le départ : 100 % du montant total TTC

#### **12.2.4 Pour la SNCF\***

A + 2 jours avant le départ : 50 % du montant total TTC

A moins de deux jours du départ et après le départ : 100 % du montant total TTC

\*Sauf indication contraire mentionnée sur l'offre de vente.

### **12.3 – Barème et frais en cas de modification par l'utilisateur**

Pour toutes nos prestations, les frais suivants s'appliquent :

- Frais de gestion de la modification : 50€ par dossier

- Application des frais fournisseurs liés à la modification

A noter, en cas de suppression de prestations nos conditions d'annulations s'appliquent.

## **Article 13 – Annulation ou modification par la société Bordeaux Travel et/ou ses prestataires**

### **13.1 D'un forfait touristique**

Si Bordeaux Travel était contrainte d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement prévenus, et l'ensemble des sommes versées vous seraient immédiatement restituées et les dispositions de l'article R 211-10 du code du Tourisme s'appliqueraient (cf. articles 21 ci-après).

De la même manière si une modification devait intervenir avant le départ, les dispositions de l'article R 211-9 s'appliqueraient (cf. article 21 ci-après).

### **13.2 D'une prestation du package dynamique**

Dans le cas où l'utilisateur assemble deux prestations distinctes proposées sur le site Bordeaux Travel, dans le cadre d'un package dynamique, les sommes engagées au titre de la prestation annulée par le prestataire de Bordeaux Travel vous seraient immédiatement remboursées dans les meilleurs délais sans, par ailleurs, que Bordeaux Travel soit tenue de rembourser tout autre prestation que l'utilisateur auraient achetés dans ce cadre sur le site.

### **13.3 De toutes autres prestations**

Dans l'ensemble des autres prestations que celles mentionnées ci-dessus, l'annulation ou la modification entraînera le remboursement à l'utilisateur, dans les meilleurs délais compte tenu des délais imposés par le prestataire, de toutes les sommes payées, sans que la responsabilité de Bordeaux Travel puisse être par ailleurs engagée aux fins d'obtenir quelque indemnisation que ce soit.

Bordeaux Travel rappelle également que de la même manière pour toutes les modifications concernant les prestations autres que celles mentionnées aux articles 13.1 à 13.2 ci-dessus sa responsabilité ne saurait être engagée.

## **Article 14 - Assurances**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des prestations proposées sur le site.

Dès lors Bordeaux Travel vous recommande de souscrire au moment de votre commande un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, et prévoyant un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Vous aurez la possibilité de souscrire une assurance auprès de April International Voyages (contrat N°14002) avec une formule « Assurance annulation », une formule « Assurance assistance » ou une formule « Assurance multirisque » (contrat n°340.033).

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance, que vous souscrivez est accessible, avant validation de la commande, par lien hypertexte « conditions d'assurances » figurant sur le récapitulatif de la commande. En tout état de cause, il vous appartient de bien lire le contrat d'assurance (notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance) avant d'y souscrire.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas de résiliation du fait de Bordeaux Travel sans faute de l'utilisateur. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

### **Article 15 - Réclamations**

Toute réclamation de nature commerciale ou tenante à la qualité des prestations doit être obligatoirement signalée par écrit le plus tôt possible à l'adresse suivante : [receptif@bordeaux-travel.fr](mailto:receptif@bordeaux-travel.fr)

Un accusé réception de votre courrier attestant de sa bonne réception et de sa prise en charge par le service concerné, vous sera adressé dans un délai de 7 jours maximum.

Les réclamations ne seront admises que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été préalablement signalées au cours de l'exécution de la prestation, directement sur place auprès du prestataire et par écrit (courrier simple, télécopie ou courrier électronique) adressé à Bordeaux Travel pour que Bordeaux Travel et/ou ses prestataires tentent d'y remédier afin de limiter les préjudices que vous estimeriez subir et limiter également les préjudices de la société Bordeaux Travel, dans le cas où la faute serait imputable à l'un de ses prestataires, ladite réclamation signalée en cours d'exécution de la prestation lui permettant de mieux se défendre à son égard.

La société Bordeaux Travel entend rappeler aux utilisateurs qu'elle commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement c'est-à-dire une par commande. Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

Enfin, la société Bordeaux Travel entend attirer votre attention sur le fait qu'il appartient à l'utilisateur de se renseigner, avant toute prise de commande, sur les éventuels événements locaux tels que carnivals, fêtes religieuses, fêtes nationales, jours fériés, etc. qui pourraient affecter le bon déroulement de votre voyage, étant précisé qu'aucune réclamation de ce fait ne pourra être adressée ultérieurement à la société Bordeaux Travel.

### **Article 16 - Médiation**

En cas de différend qui viendrait à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de la modification ou de la résiliation du contrat, l'utilisateur et Bordeaux Travel s'efforceront de trouver une solution amiable.

A ce titre, en l'absence de suite estimée satisfaisante, par l'utilisateur ou par Bordeaux Travel, à une réclamation formulée dans les conditions stipulées à l'article 15 des présentes, la partie la plus diligente soumettra le différend au médiateur du tourisme et des voyages.

Pour la parfaite information de l'utilisateur, il lui est indiqué que le médiateur du tourisme et des voyages est une procédure gratuite pour lui, quand bien même il serait à l'initiative de sa saisine.

Après avoir saisi le service réclamation et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : <http://www.mtv.travel>

## **Article 17 - Responsabilité**

### **17.1 – Pour l'utilisation du site**

Bordeaux Travel ne garantit pas que le site sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le site pourra fonctionner sans interruption ou panne, ni encore qu'ils sont compatibles avec tous les matériels sans exception.

Bordeaux Travel saurait être tenue responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

Dans ces conditions, Bordeaux Travel ne saurait être tenue pour responsable de tous types de dommage prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels découlant de l'utilisation ou au contraire de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site.

Enfin, Bordeaux Travel ne saurait contrôler tous les sites sur lesquels elle renvoie par lien hypertextes, lesquels n'existent que pour faciliter les recherches des utilisateurs, Bordeaux Travel ne saurait en aucun cas être tenue responsable de leur contenu.

Dans ces conditions en acceptant les présentes conditions générales de vente, l'utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, notamment s'agissant des performances techniques des applications qui y sont développées et s'agissant de la sécurité des communications et des données.

### **17.2 - Pour les prestations**

Bordeaux Travel apporte un soin particulier au choix de ses prestataires et veille ainsi au respect des engagements contractuels pris à l'égard des utilisateurs lors de toute commande d'une prestation quelque qu'elle soit.

S'agissant des prestations de forfaits touristiques, Bordeaux Travel ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait de toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat qui serait imputable à l'utilisateur, à un cas de force majeure ou encore au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. En tout état de cause, dans l'hypothèse où Bordeaux Travel serait reconnue responsable, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-16 du code de Tourisme trouverait à s'appliquer.

S'agissant de toutes les autres prestations, Bordeaux Travel ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par l'utilisateur.

## **Article 18 – Protection des données personnelles**

En devenant membre bordeaux-travel.com, vous acceptez de recevoir par email de la part de Bordeaux Travel et Vidal Voyages, des newsletters, des informations et/ou offres commerciales concernant des offres de voyages.

Bordeaux Travel et Vidal Voyages s'engagent à ce qu'un lien de désabonnement soit présent sur toutes ses communications afin de vous donner la liberté d'arrêter les envois à tout moment.

## **Article 19 – Droit applicable et juridictions compétentes**

Les présentes conditions générales de vente, et plus généralement, le contrat que vous concluez avec Bordeaux Travel sont soumis au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

## **Article 20 – Reproduction des articles R 211-3 A R 211-13 du code du Tourisme**

### **Article R211-3**

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

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

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

### **Article R211-3-1**

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

### **Article R211-4**

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

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

d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

### **Article R211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

### **Article R211-6**

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques 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.

**Article R211-12**

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

**Article R211-13**

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.